

**КРОАЦИЈА ОСИГУРУВАЊЕ АД - ДРУШТВО ЗА НЕЖИВОТНО
ОСИГУРУВАЊЕ СКОПЈЕ**

**УСЛОВИ ЗА ОСИГУРУВАЊЕ ОД ОДГОВОРНОСТ НА
ТУРИСТИЧКИ АГЕНЦИИ**

Со извршена промена по одлука бр.0202-8244/1 од
30.12.2020 година

I. УВОДНИ ОДРЕДБИ

Значење на одделени изрази во овие Услови

- 1) **осигурувач** - е правно лице кое според Законот за супервизија на осигурување е регистрирано за обавување на дејности од осигурување во Република Македонија;
- 2) **договорувач на осигурување** - е лице кое со осигурувачот склучува договор за осигурување;
- 3) **осигуреник** - е туристичка агенција која врши туристички услуги и чија одговорност е покриена со осигурувањето;
- 4) **трето лице** - е корисник на осигурување кое ќе претрпи штета од дејноста на туристичката агенција;
- 5) **полиса** - е исправа за склученото осигурување;
- 6) **премија за осигурување** - е износ што договорувачот на осигурувањето, односно осигуреникот го плаќа согласно договорот за осигурување.

II. ОПШТИ ОДРЕДБИ

Склучување на договорот за осигурување

Член 1

- (1) Договорот за осигурување се склучува врз основа на усмена и писмена понуда, а склучен е кога договорувачите ќе потпишат полиса за осигурување.
- (2) Усмената понуда упатена на осигурувачот за склучување на договорот за осигурување не ги обврзува ни понудувачот ниту пак осигурувачот.
- (3) Ако осигурувачот во врска со примената писмена понуда побара било какво дополнување или измена, како ден на прием на понудата ќе се смета денот кога осигурувачот ја примил бараната дополна или измена, односно кога ќе биде известен за прифаќањето на неговите услуги.

Начин на известување

Член 2

- (1) Сите известувања и пријави кои договорувачот на осигурувањето и осигурувачот се должни да ги дадат, во смисла на одредбите од овие Услови на осигурување, задолжително треба писмено да се потврдат ако се дадени усмено, по телефон или на кој било друг начин.
- (2) Како ден на прием на известувањето, односно пријавувањето ќе се смета денот кога е примено известувањето, односно пријавата. Ако известувањето или пријавата се испраќаат препорачано, како ден на прием ќе се смета денот кога истите се предадени на поштата.

Промена на адреса - назив (фирма)

Член 3

- (1) Договорувачот - осигуреникот на осигурувањето е должен за промена на името или адресата, односно промена на називот - фирмата и седиштето (деловните простории) да го извести осигурувачот во рок од 15 дена од денот на настанувањето на промената.
- (2) Ако осигурувачот не е известен согласно став 1 од овој член, ќе се смета дека адресата на осигуреникот е

валидна доколку препорачаното писмо од осигурувачот стигне на последната адреса од осигуреникот со која располага.

Промена на условите за осигурување и тарифата на премии

Член 4

- (1) Ако осигурувачот ги промени Условите за осигурување или Тарифата на премии, должен е за тоа писмено или на друг погоден начин да го извести договорувачот на осигурувањето најдоцна шеесет дена пред истекот на тековната година на осигурување.
- (2) Договорувачот на осигурувањето има право да го откаже договорот за осигурување во рок од шеесет дена од денот на приемот на известувањето. Во тој случај договорот за осигурување престанува со истекот на тековната година на осигурување.
- (3) Ако договорувачот на осигурувањето не го откаже Договорот за осигурување во рок од став 2 на овој член, договорот за осигурување во почетокот на следниот период се менува во склад со извршените промени во Условите за осигурување, односно Тарифата на премии.

Обврски на осигурувачот по поднесено барање од оштетено лице

Член 5

- (1) Во врска со поднесеното барање за надомест на штета од страна на трето лице (оштетениот), осигурувачот е во обврска:
 - 1) Заедно со осигуреникот да преземе одбрана од неосновани или претерани побарувања за надомест на штета (правна заштита);
 - 2) Да ги надомести основаните барања за надомест на штета (надомест на штета);
 - 3) Да ги надомести трошоците во парничната постапка (надомест на судските трошоци).

Правна заштита

Член 6

- (1) Обврската на осигурувачот за давање на правна заштита опфаќа:
 - 1) Ако третото лице остварува право на надомест на штета во парнична постапка, осигурувачот може да го преземе водењето на спорот или да учествува во својство на замешател.
 - 2) Осигуреникот е во обврска на барање од договорувачот да ги достави сите факти и докази со кои располага за одбрана од неосновани и претерани барања, а осигурувачот во име на осигуреникот ги дава сите изјави кои ги смета за корисни.
 - 3) Обврската на осигурувачот за правна заштита престанува по исплата на сумата на осигурување, во тој случај осигурувачот го препушта водењето на спорот на осигуреникот.

Надомест на штета

Член 7

- (1) Осигурувачот е должен да го исплати надоместот од осигурувањето во рок од 14 дена по утврдувањето на својата обврска и висината на истата, на еден од подолу наведените начини.
 - 1) Признавање кое го дава или одобрува;
 - 2) Спогудување кое го склучил или одобрил;
 - 3) Судска одлука.
- (2) Осигурувачот е во обврска на име надомест да исплати најмногу до сумата на осигурување и во тој случај се ослободува од сите обврски и постапки во врска со осигурениот случај.

Надомест на трошоците на постапката

Член 8

- (1) Без согласност на осигурувачот парничниот спор не може да се води. Во спротивно, нема да настане никаква обврска на осигурувачот по тој спор.
- (2) Осигурувачот не ги надоместува трошоците во кривичната постапка.
- (3) Ако спорот се води со согласност и знаење на осигурувачот, тогаш осигурувачот ќе ги прифати и трошоците во парничната постапка до висина на сумата на осигурување во која пред се ќе биде пресметан и износот за надомест на штета.

Непосредно барање од оштетеното лице

Член 9

- (1) Ако вонсудското или судското барање на третото лице биде поднесено само против осигурувачот, осигурувачот ќе го извести договорувачот или осигуреникот и ќе го повика да му ги презентира сите податоци.
- (2) Доколку во случајот од претходниот став, осигурувачот одлучи да исплати надомест на оштетениот, во потполност или делумно, должен е за тоа да го извести осигуреникот.

Утврдување и процена на штета

Член 10

- (1) Штетата ја утврдуваат и проценуваат заедно осигуреникот и осигурувачот, односно нивни овластени претставници.
- (2) Основот и висината на штетата се утврдува и проценува врз основа на факти и докази презентирани од договорувачот - осигуреникот и оштетениот.

Вештачење на штета

Член 11

- (1) Во случај осигуреникот и осигурувачот да не се согласуваат при утврдувањето и процената на штета, секоја од договорните страни може да побара штетата да ја утврдат стручњаци (вештаци).
- (2) Секоја од договорните страни писмено именува свој вештак. За вештак може да се именуваат лица кои не се во работен однос со осигурувачот односно осигуреникот.

- (3) Пред почетокот на вештачењето, двајцата именувани вештаци избираат трет вештак како претседател.
- (4) Предмет на вештачење може да бидат само спорни факти. Кои спорни факти ќе бидат предмет на вештачење и постапката за вештачење, ќе ја определат во секој конкретен случај осигуреникот и осигурувачот со писмен договор за вештачење.
- (5) Секоја договорна страна ги сноси трошоците за својот вештак. Трошоците за претседателот ги сносат обете страни по пола.

Право на регрес

Член 12

- (1) Осигурувачот се здобива со право на регрес од осигуреникот до висина на исплатениот надомест на оштетениот доколку отпосле се докаже дека штета е предизвикана со намера или грубо невнимание, а во моментот на надоместот осигурувачот бил доведен во заблуда со погрешно презентирани факти и докази.

III. ПОСЕБНИ ОДРЕДБИ

Предмет на осигурување

Член 13

- (1) Предмет на осигурување, согласно овие Услови е законската одговорност на туристичките агенции и вработените во туристичките агенции за штети кои ќе ги предизвикаат на трети лица при обавување - вршење на туристичката дејност, а согласно Законот за угостителска и туристичка дејност и Законот за облигациони односи.
- (2) Предмет на осигурување е одговорноста на туристичката агенција и вработените во туристичката агенција за штети кои се случиле за времетраењето на договорот за осигурување како последица од идни, неизвесни, неочекувани и непознати штетни настани од пропуст, грешка или од небрежност, при совесно и чесно обавување на законската должност.
- (3) Со осигурувањето не е покриена одговорноста за штети, што се предизвикани со дејствија превземени со намера, измама и грубо невнимание од страна на вработените во туристичката агенција.

Територијална важност

Член 14

- (1) Со осигурувањето се опфатени осигурените случаи кои настанале на територијата на Република Македонија и надвор од Република Македонија за туристичка агенција со лиценца А.

Осигурен случај

Член 15

- (1) За осигурен случај според овие Услови се смета законската одговорност на туристичките агенции за пропуст или грешка во вршењето на туристичката служба со што ќе предизвика штета на трети лица во време на осигурувањето.
- (2) Осигурениот случај е иден, неизвесен и независен од исклучивата волја на осигуреникот. Се смета дека

осигурениот случај настанал тогаш кога е сторено дејствие, односно настанало пропуштање при обавување на дејност означена во полисата, со која е предизвикана чиста имотна штета на трето лице.

Обем на осигурени опасности

Член 16

- (1) Организирање и спроведување на туристички патувања, излети, екскурзии и други туристички аранжмани во земјата и странство, организирање и спроведување на туристички услуги со пакет аранжмани кои содржат најмалку две сместувања или услуги кога покрива период подолг од 24 часа, во кое е вклучено и сместување со ноќевање, давање на туристички информации, продавање и посредување при продажба на угостителски и други туристички услуги, организирање и спроведување на работите околу издавање на куќи, станови и соби на туристи, вршење на услуги со туристички водичи, продавање на превозни билети и осигурување на патници и туристи, организирање на културни и спортски манифестации, продавање на сувенири, туристичка литература и друга стока што вообичаено се продава во туристичкиот промет, продавање на влезници за културни, спортски и други приредби.

Сума на осигурување

Член 17

- (1) Сумата на осигурување е горната граница на обврските на осигурувачот по еден осигурен случај, и претставува кумулатив на штетни настани за времетраење на осигурувањето, во кој спаѓа надомест на штета и било кој други трошоци околу утврдување на штетата, вклучувајќи ги и трошоците во парничната постапка.
- (2) Најниската сума на осигурување се определува во висина на 100.000 ЕВРА за туристичка агенција со лиценца А, и 50.000 ЕВРА за туристичка агенција со лиценца Б.

Плаќање на премија

Член 18

- (1) Премија за осигурување се плаќа однапред целосно или во договорени рокови. Ако премијата не е платена во времето кога е доспеана, осигурувачот го задржува правото на законска камата од денот на доспевањето до денот на плаќањето на обврската.

Почеток и престанок на осигурување

Член 19

- (1) Обврската на осигурувачот започнува ако поинаку не е договорено, по истекот на 24-тиот час од денот кој во полисата е означен како ден на почеток на осигурувањето, а завршува со последниот ден од рокот во полисата.

Обврска на осигуреникот кога ќе настане осигурен случај**Член 20**

- (1) Договорувачот - осигуреникот е должен да се однесува како добар домаќин и да ги превземе сите мерки за заштита на своите, а со тоа и на интересите на осигурувачот.
- (2) Осигуреникот е должен да ја пријави штетата во рок од 3 дена од денот на настанувањето на осигурениот случај, односно од денот кога дознал за него и можел да го пријави.
- (3) Осигуреникот е должен, независно од рокот во кој ја поднел пријавата за штета, на претставникот на осигурувачот да му ги презентира сите податоци и други докази кои се потребни и за утврдување на причините, опфатот и висината на штетата.
- (4) Осигуреникот не е овластен без претходна согласност од осигурувачот да се изјаснува по барањето за надомест на штета, а особено да го признае потполно или делумно, да се спогодува и да води судски спор, како ни да изврши исплата, освен ако според фактичката состојба не можел да го одбие признавањето, спогодбата, односно исплатата, а со тоа да не се направи очигледна неправда. Ако осигуреникот во заблуда сметал дека постои негова одговорност или дека фактите се правилно утврдени тоа нема да го оправда.
- (5) Ако оштетениот поднесе тужба за надомест на штета против осигуреникот, тој (осигуреникот) е должен да му ја достави на осигурувачот судската покана, односно тужбата и сите списи во врска со штетниот настан и барањето за надомест на штетата, како и водењето на спорот да му го препушти на осигурувачот.
- (6) Ако осигуреникот се противи на предлогот на осигурувачот барањето за надомест на штета да се реши спогодбено, осигурувачот не е должен да го плати вишокот на надомест, каматата и трошоците кои заради тоа ќе настанат.
- (7) Во случај кога оштетениот со барањето за надомест на штета непосредно ќе му се обрати на осигурувачот, осигуреникот е должен на осигурувачот да му ги презентира сите докази и податоци со кои располага, а кои се неопходни за утврдување на одговорноста за причинетата штета и оцена на основаноста на барањето, обемот и висината на штетата.
- (8) Доколку осигуреникот не се придржува на обврските од овој член самиот ќе ги сноси штетните настани кои ќе настанат поради тоа, освен ако тие би настанале и да се придржувал на овие обврски.

Утврдување на висина на надоместок**Член 21**

- (1) Штетите се утврдуваат во согласност со Законот за облигациони односи, Законот за угостителска и туристичка дејност, со валидни докази, а се исплатуваат најмногу до договорената сума на осигурување.

- (2) Износот на надоместокот не може да биде поголем од штетата што оштетениот ја претрпел со настанување на осигурен случај.

Штети исклучени од осигурување**Член 22**

- (1) Со осигурување не се опфатени оштетни побарувања:
 - 1) Со осигурување согласно овие Услови не се опфатени штетите од одговорност за постапки или грешки во вршењето на туристичката дејност, кои биле познати во време на склучување на договорот за осигурување или не можело да останат непознати;
 - 2) Заради договорено проширување на одговорноста на осигуреникот и на случаи кога по Законот не спаѓаат во вршење на туристичката дејност;
 - 3) За смрт или телесна повреда на лица и за оштетување, исчезнување на ствари, вклучувајќи и кражба на ствари на трети лица прописно предадени на организаторот на патувањето;
 - 4) Штети предизвикани со намера или грубо невнимание на вработените во туристичките агенции;
 - 5) Предизвикани непосредно или посредно од војни и политички ризици без разлика дали е војната објавена или не;
 - 6) Заради неодржување на рокови, доколку за тоа е договорно третото лице – оштетениот;
 - 7) Во случај на застапување на странки спротивно на одредбите на Законот за вршење на угостителска и туристичка дејност;
 - 8) Поради преземање службени дејствија спротивни на Законот;
 - 9) Ако се застарени согласно Законот за облигациони односи и законот за угостителска и туристичка дејност;
 - 10) За трошоците за надоместување (пополнување) на списи и книги кои се исчезнати од просториите на туристичките агенции;
 - 11) Во сите случаи кога не може да се утврди одговорност на договорувачот на осигурувањето во согласност со Законот за вршење на угостителски и туристички работи и Законот за облигациони односи, под законските акти и овие Услови;
 - 12) За штети на ствари и лица поради загадување на тлото и водата;
 - 13) Поради грешка во пресметка и примената на тарифата на премија;
 - 14) Поради престанок на вршење на функција туристичка дејност;
 - 15) Штети предизвикани од туристичка агенција која не е запишана во именикот на туристички агенции.

Плаќање на премија и последици од неплаќање**Член 23**

- (1) Договорачот ја плаќа премијата одеднаш, ако поинаку не се договори.

- (2) Ако е договорено плаќање на премијата на рати, Договорачот ја плаќа првата рата во моментот на склучување на договорот за осигурување, најдоцна до 15 дена.
- (3) Во случај на штета, сите рати на премијата доспеваат за наплата и се одбиваат од штетите при исплатата.
- (4) Кроација Осигурување е овластена сите доспеани неплатени рати на премијата да му ги одбие на осигуреникот при исплатата на штета.
- (5) Кроација Осигурување има право да пресмета и наплати законска казнена камата на сите доспеани, а неплатени износи согласно полисата/анексот за плаќање и овие Посебни услови, сметајќи од денот на паѓање во задоцнување до денот на целосна исплата.
- (6) Кроација Осигурување го задржува своето право за раскинување на договорот за осигурување поради неплаќање на премија, а согласно член 969 од Законот за облигациони односи.

Решавање приговори, постапка на вонсудско решавање спорови, надлежен суд во случај на решавање на спор, упатување на Агенцијата за супервизија на осигурување, како надлежен орган за супервизија на друштвото

Член 24

- (1) Доколку договорачот, осигуреникот или корисникот на осигурувањето не се задоволни од првостепената одлука на Осигурувачот, имаат право да поднесат приговор во рок од 8 дена до Комисијата на осигурувачот која одлучува по приговори. Приговорот може да му се упати на осигурувачот на адресата на Кроација Осигурување или во просториите на Кроација Осигурување.
- (2) Приговорот треба да содржи:
 - име и презиме и адреса на подносителот на приговорот кој е физичко лице или на неговиот законски застапник, односно фирма, седиште и име и презиме на одговорното лице на подносителот на приговорот кој е правно лице;
 - причини за приговорот и барања на подносителот на приговорот;
 - докази со кои се потврдуваат наводите од приговорот кога е можно тие да се приложат, а може да содржи и исправи кои не биле разгледувани во постапката во која е донесена одлуката поради која се поднесува приговорот како и предлози за изведување докази;
 - датум на поднесување на приговорот и потпис на подносителот на приговорот односно лицето кое го застапува;
 - полномошно за застапување, кога приговорот е поднесен преку полномошник.
- (3) Друштвото е должно во писмена форма да одговори на приговорот во законски предвидениот рок.
- (4) Договорачот, осигуреникот или корисникот на осигурувањето можат да достават жалба за работењето на осигурувачот до Агенцијата за супервизија на

осигурувањето (ACO), како орган надлежен за супервизија на друштвата за осигурување.

- (5) Во случај на спор, договорачот, осигуреникот или корисникот на осигурувањето ќе се обидат спорот да го решат спогодбено, а доколку во тоа не успеат, надлежен е стварно надлежниот суд во местото на седиштето на осигурувачот.

Измена на назив и адреса на осигуреник/договорувач

Член 25

- (1) Во случај на промена на адресата/седиштето или називот/името или презимето на договорачот односно осигуреникот, истиот е должен веднаш, но не подоцна од 3 дена од денот на промената, за истото писмено да го извести друштвото за осигурување.
- (2) Во спротивно, сите писмена кои ќе се пратат на адресата која му е последна позната на друштвото за осигурување ќе се сметаат за уредно пратени.

Рок за исплата на штета и заложни права

Член 26

- (1) Кога ќе се случи осигуран ризик, осигурувачот е должен да исплати надокнада во рок од 14 (четиринаесет) дена, сметајќи од денот кога осигурувачот добил известување дека се случил осигурен ризик.
Ако за утврдување на обврската на осигурувачот е потребно извесно време, овој рок почнува да тече од денот кога е утврдено дека постои негова обврска за исплата.
- (2) По истекување на 14 (четиринаесет) дена од пријавата на штетата доколку не е утврдено обврската на осигурувачот за исплата, осигурувачот е должен на барање на овластено лице да исплати сума на неспорен дел на својата обврска на име аконтација.
- (3) По настапувањето на осигурениот случај, заложните права и другите права што порано постоеле над осигурениот предмет, го имаат за предмет надоместот што се должи, како во случај на осигурување на сопствен предмет, така и во случај на осигурување на туѓи предмети поради обврската за нивното чување и враќање, па друштвото за осигурување не може да му го исплати надоместот на осигуреникот без согласност од носителите на тие права. Овие лица можат да бараат непосредно од друштвото за осигурување, во границите на сумата на осигурувањето и според законскиот ред, да им ги исплати нивните побарувања. Меѓутоа, ако во моментот на исплатата друштвото за осигурување не знаело ниту можело да знае за тие права, извршената исплата на надоместот на осигуреникот останува полноважна.

Начин на поднесување на приговор, односно жалба против работењето на друштвото за осигурување

Член 27

- (1) Во случај кога осигуреникот, односно корисникот на осигурувањето смета дека друштвото за осигурување

не се придржува кон одредбите од договорот за осигурување, истиот може да достави претставка до:

1. Организационата единица надлежна за решавање на спорови меѓу договорни страни во рамките на друштвото за осигурување (комисија за постапување по преставки).
2. Службата за внатрешна ревизија во друштвото за осигурување.
3. Организацијата за заштита на потрошувачи и
4. Агенцијата за супервизија на осигурување.

Друштвото за осигурување преку воспоставен систем и интерни процедури одлучува по поднесените преставки во рок од 30 дена од денот на поднесување на преставката.

Друштвото води регистар на доставени и решени преставки и за истите во законските рокови е должно да ја известува Агенцијата за супервизија на осигурувањето.

Форма на договор, измени, заштита на личните податоци

Член 28

- (1) Договорот за осигурување како и сите негови дополнувања и измени се полноважни само ако се склучени во писмена форма. Сите известувања и изјави кои се даваат во врска со одредбите од договорот за осигурување мора да бидат дадени во писмена форма.
- (2) КРОАЦИЈА ОСИГУРУВАЊЕ се обврзува дека ќе ја чува приватноста на своите клиенти. Собираме само нужни, основни податоци за купувачите/корисниците со цел склучување договор за осигурување, а ги обработуваме за маркетиншки цели само доколку поседуваме соодветна согласност. Се обврзуваме да обезбедиме заштита на личните податоци на сите свои клиенти, кои ќе им ги препраќаеме на надлежните органи согласно позитивните прописи. Сите податоци за клиентите се чуваат строго и достапни им се само на вработените на кои тие податоци им се нужни за вршење на работата. Сите вработени на КРОАЦИЈА ОСИГУРУВАЊЕ и деловните партнери се одговорни за почитување на начелото на заштита на приватноста.

Упатување на други услови, потврда за примање на условите и др.

Член 29

- (1) На односите кои произлегуваат од договорот за осигурување, а не се уредени со овие услови или полисата за осигурување, се применуваат одредбите од Условите за осигурување од пожар и некои други ризици, Општите услови за осигурување на имоти, Законот за облигациони односи и останатите важечки прописи на Република Северна Македонија.
- (2) Договарачот на осигурување/осигуреникот со потписот на понудата/полисата изречно потврдува дека пред склучувањето на договорот за осигурување е писмено известен од осигурувачот за сите податоци согласно одредбите од член 49-51 од Законот за супервизија на осигурувањето.

Стапување на сила

Член 30

- (1) Овие услови влегуваат во сила со денот на донесување, а се применуваат на договорите за осигурување склучени по 01.01.2021 година.

Претседател на Одбор на директори
Роберт Вучковиќ