

Splošni pogoji za zavarovanje odpovedi/prekinitve potovanja

I. Opredelitve pojmov

Zavarovanec – imetnik zavarovane kartice do dopolnjenega 81. leta starosti, njegov zakonski partner, ki ni razvezan ali ločen od njega, in njegovi otroci, ki so mlajši od 25 let in živijo na istem naslovu, če potujejo z imetnikom kartice.

Potovanje mora biti v celoti plačano z zavarovano kartico, da zavarovanec lahko koristi ugodnosti iz kritja.

Zavarovana kartica – Ena od spodaj navedenih bančnih kartic, ki jo izda imetnik zavarovalne police:

- Zlata VISA kartica,
- Zlata VISA Prestige kartica.

Zavarovalnica – Lloyd's, One Lime Street, EC3M 7HA, London.

Europ Assistance – EASIG (Europ Assistance Servicios Integrales de Gestion S.A.) podjetje, ki nudi asistenco s sedežem na naslovu Calle Orense 4 Planta 14, Madrid, 28020, Španija.

Imetnik zavarovalne police – SKB d.d. s sedežem na naslovu Ajdovščina 4, 1000 Ljubljana, Slovenija.

Bližnji sorodniki – za namene teh pogojev se izraz »sorodniki« nanaša samo na zakonskega partnerja, otroke, starše, brate in sestre zavarovanca.

Zakonski partner – Mož ali žena ali neporočen partner; neporočen partner je oseba, s katerim zavarovanec skupaj živi na istem naslovu neprekinjeno najmanj eno leto, kar je treba dokazovati na zahtevo zavarovalnice.

Država stalnega prebivališča – kraj, kjer zavarovanec uradno prebiva in namembni kraj nujne vrnitve zavarovanca v domovino in vračil, navedenih v teh pogojih.

Omejitev – znesek iz pogojev, ki predstavlja najvišje zavarovalnine iz naslova posameznega kritja. Razen če ni navedeno drugače, so omejitve izražene v evrih, lahko pa se uporablja tudi simbol €.

Škodni dogodek – vsak dogodek, katerega posledice so v celoti ali delno krite z jamstvi iz teh pogojev.

Bolezen – vsaka sprememba zdravja, ki jo je med obdobjem veljavnosti kritja diagnosticiral in potrdil uradni zdravnik in ki ne spada v spodaj navedeni skupini:

- **Že obstoječa bolezen:** bolezen ali stanje, ki je bilo zavarovanemu upravičencu in/ali drugim članom njegove družine znano že pred začetkom veljavnosti kritij iz teh pogojev.
- **Resna bolezen:** sprememba zdravja, ki zahteva hospitalizacijo in ki po mnenju zdravstvene ekipe zavarovalnice zavarovancu preprečuje, da bi potoval ali nadaljeval svoje potovanje, oziroma vključuje tveganje smrti.

Telesna poškodba – vidna fizična poškodba zaradi nezgode, ki jo je zavarovanec utrpel med obdobjem veljavnosti kritja.

Nezgoda – nasilen in nenaden dejavnik, ki deluje od zunaj in ga ni namerno povzročil zavarovanec, temveč se je pripetil med obdobjem veljavnosti kritja. V nadaljevanju navedeni primeri se prav tako obravnavajo kot nezgode:

- zadušitev ali poškodbe zaradi plina ali hlapov, potapljanja ali utapljanja ali zaužitja tekoče ali trdne snovi, ki ni hrana.
- Okužbe po nezgodi, ki je zajeta v pogojih.
- Poškodbe, ki so posledica kirurških operacij ali zdravljenja po nezgodi, ki je zajeta v pogojih.
- Poškodbe, ki jih je zavarovanec utrpel med samoobrambo.

Resna nezgoda – Nezgoda, ki po mnenju zdravniške ekipe zavarovalnice zavarovancu preprečuje, da bi potoval ali nadaljeval svoje potovanje na predvideni datum, oziroma vključuje tveganje smrti.

Krito potovanje – potovanje, ki je bilo plačano z uporabo zavarovane kartice.

Prostočasne dejavnosti – so vse športne dejavnosti, ki ne vključujejo dodatnega tveganja. Za kritje teh prostočasnih dejavnosti ni potrebno plačati dodatne premije. Kljub temu je **udeležba zavarovanca v tekmovanjih ali na turnirjih, ki jih organizirajo športne zveze ali podobne organizacije, v skladu s temi pogoji izključena.**

II. Pravila, ki jih je treba upoštevati, ko zaprosite za asistenco

1. **Europ Assistance** v nobenem primeru ne more ukrepati namesto lokalnih služb za ukrepanje v nujnih primerih.
2. **Preden kakor koli ukrepa ali mu nastanejo stroški, mora zavarovanec:**
 - pridobiti predhodno soglasje Europ Assistance tako, da čim prej pokliče ali nekemu naroči, naj pokliče na številko: **+44 203 7888656.**
 - Pri tem navedite številko zavarovane kartice (prvih 6 in zadnje 4 številke), status zavarovanca in banko, ki je izdala zavarovano kartico.

- Upoštevajte postopke in rešitve, ki jih priporoča **Europ Assistance**. V primeru organizacije in plačila prevoza se zavarovanec na zahtevo **Europ Assistance** zavezuje, da bo:
 - vrnil vse neizkoriščene vozovnice, ki jih ima v lasti;
 - pridržal pravico, da jih uporabi **Europ Assistance**, ali
 - vrnil **Europ Assistance** zneske povračil, do katerih je upravičen.

3. Pomembno:

Kritje za odpoved/prekinitve potovanja se vedno zagotovi v skladu s pogoji iz tega opisa in v primeru dogodkov, ki so posledica tveganj, navedenih v teh pogojih.

To kritje velja za vsa potovanja, ki so bila v celoti plačana z zavarovano kartico.

III. Zavarovanje odpovedi potovanja

3.1 Garancija za kritje

1. Zavarovalnica krije stroške vračil **do omejitve, ki je opredeljena v tem opisu**, za stroške odpovedi potovanja, ki so bili izstavljeni zavarovancu v skladu s splošnimi prodajnimi pogoji potovalne agencije, pod pogojem, da je bilo potovanje odpovedano pred datumom začetka potovanja iz enega ali več spodaj navedenih razlogov:
 - resna bolezen, resne fizične poškodbe ali smrt zavarovanca ali bližnjega sorodnika, kakor je opredeljeno v teh pogojih;
 - prisilna brezposelnost zavarovanca zaradi delnega ali popolnega zaprtja podjetja, ki ga je zaposlovalo; če je do izgube zaposlitve prišlo po podpisu zavarovalne police; ta klavzula ne vključuje samozaposlenih zavarovanih oseb;
 - prisilna karantena;
 - sodni poziv, da se zavarovanec pojavi kot porotnik ali priča za tesnega poslovnega partnerja, bližnjega sorodnika ali družabnika na potovanju med obdobjem veljavnosti kritja.
2. **Zavarovanec mora o odpovedi potovanja obvestiti svojo potovalno agencijo in zavarovalnico, takoj ko izve za dogodek, ki ima za posledico odpoved potovanja. Brez tega obvestila zavarovalnica ni dolžna povrniti nastalih izdatkov.**

3.2 Obdobje veljavnosti kritja

1. Veljavnost kritja odpovedi potovanja se začne na dan nakupa kritega potovanja in konča z nastopom potovanja.

3.3 Omejitev kritja za »odpoved potovanja«

1. 7.000 € (vključno z vsemi davki) na škodni dogodek in na zavarovalno leto za imetnike Zlate VISA in Zlate VISA Prestige kartice.
2. **Ugodnosti povračil iz naslova kritja odpovedi potovanja in kritja prekinitve potovanja se ne smejo združevati.**

3.4 Vložitev zahtevka

1. Asistenco nudi podjetje **Europ Assistance**.
2. Za pridobitev asistenc mora zavarovanec stopiti v stik s podjetjem ali zaprositi tretjo osebo, da to stori namesto njega. Zavarovancu bo takoj dodeljena številka zahtevka. Zavarovanec mora podjetju sporočiti svoj naslov in telefonsko številko, na kateri je dosegljiv, in podatke o osebi, s katero je mogoče stopiti v stik v primeru, da je zavarovanec nezmožen skrbeti zase. Zavarovanec mora prav tako zdravnikom podjetja omogočiti dostop do vseh njegovih zdravstvenih informacij.

Služba je na voljo 24 ur na dan in 7 dni v tednu:

Telefonska številka: +44 203 7888 656.

3. Če si prosilec želi dopisovati s podjetjem po elektronski pošti, tudi če je prvotno vložil zahtevek po telefonu, lahko pošlje sporočilo na naslednji e-poštni naslov: SKB@inservis.com, ki predstavlja elektronski naslov podjetja INSERVIS MVC s.r.o., Prague Gate, Türkova 2319/5b, 149 00 Praha 4, Czech Republic.

3.5 Podporni dokumenti

3.5.1 Odpoved potovanja

1. Za vložitev odškodninskega zahtevka za tovrsten dogodek mora zavarovanec predložiti naslednje dokumente:
 - zdravniško potrdilo in/ali uraden dokument (mrliški list, policijsko ali gasilsko poročilo, potrdilo o brezposelnosti, zdravniško potrdilo) in/ali pravilno izpolnjen zdravniški vprašalnik;
 - obrazec za prijavo potovanja, ki se nanaša na krito potovanje, splošne prodajne pogoje potovalne agencije in dokumente o odpovedi;
 - originalne neuporabljene potovalne dokumente;
 - račun za stroške odpovedi, ki jih je zaračunala potovalna agencija, ali dokument, ki dokazuje, da zavarovanec ni prejel povračila;
 - uraden dokument, ki opredeljuje družinske vezi z osebo, za katero je bilo potovanje odpovedano.

3.5.2 Pritožbeni postopek

1. Skrbniki zahtevkov se vedno trudijo zagotoviti visokokakovostno storitev, če pa s storitvijo kljub temu niste zadovoljni, je za rešitev težave na voljo naslednji postopek:
 - Kot prvo mora zavarovanec pritožbo z vsemi podatki poslati: osebi, ki je pristojna za obravnavo pritožb, na naslov SKB@inservis.com, ki predstavlja elektronski naslov podjetja INSERVIS MVC s.r.o. ali po pošti na naslov: The Complaints Officer, INSERVIS MVC s.r.o. Slovenia c/o INSERVIS MVC s.r.o., Prague Gate, Türkova 2319/5b, 149 00 Praha 4, Czech Republic.
 - Zavarovanec lahko pritožbo pošlje tudi Službi za imetnike zavarovalne police in tržno pomoč pri Lloyd's, ki bo v določenih primerih lahko prevzela zadevo.
Njen naslov je:
Služba za imetnike zavarovalne police in tržno pomoč (Policyholder and Market Assistance Department)
Lloyd's
One Lime Street
London
EC3M 7HA
Tel. št.: 020 7327 5693
Faks št.: 020 7327 5225
E-poštni naslov: Complaints@Lloyds.com
2. Če služba za zavarovance in tržno pomoč ne more rešiti pritožbe, se pritožba lahko posreduje Uradu finančnega varuha človekovih pravic na naslov: The Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London E14 9SR ali po elektronski pošti na naslov: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk. Podrobnejše informacije bodo dane na voljo na ustrezni stopnji pritožbenega postopka.

3.6 Teritorialni obseg

1. Kritje velja po vsem svetu.

IV. Zavarovanje prekinitve potovanja

4.1 Garancija za kritje

1. Če je zavarovanec prisiljen prekiniti svoje potovanje zaradi resne bolezni, resne telesne poškodbe ali smrti zavarovanca ali bližnjega sorodnika, kakor navaja ta opis, zavarovalnica krije stroške potovanja zavarovanca v njegovo državo stalnega prebivališča ali na kraj pogreba sorodnika v državi stalnega prebivališča.

4.2 Obdobje veljavnosti kritja

1. Veljavnost police o prekinitvi potovanja začne veljati na dan začetka kritega potovanja in se konča z vrnitvijo zavarovanca v svojo državo stalnega prebivališča.

4.3 Zgornja meja kritja za »prekinitve potovanja«

1. 7.000 € (vključno z vsemi davki) na škodni dogodek in na zavarovalno leto za imetnike Zlate VISA in Zlate VISA Prestige kartice.
2. Ugodnosti povračil iz naslova kritja odpovedi potovanja in kritja prekinitve potovanja se ne smejo združevati.

4.4 Vložitev zahtevka

1. Asistenco nudi podjetje **Europ Assistance**.
2. Za pridobitev asistenc mora zavarovanec stopiti v stik s podjetjem ali prositi tretjo osebo, da to stori namesto njega. Zavarovancu bo takoj dodeljena številka zahtevka. Zavarovanec mora podjetju sporočiti svoj naslov in telefonsko številko, na kateri je dosegljiv, in podatke o osebi, s katero je mogoče stopiti v stik v primeru, da je zavarovanec nezmožen skrbeti zase. Zavarovanec mora prav tako zdravnikom podjetja omogočiti dostop do vseh njegovih zdravstvenih informacij.
Služba je na voljo 24 ur na dan in 7 dni v tednu:
Telefonska številka: +44 203 7888 656.
3. Če si prosilec želi dopisovati po elektronski pošti, tudi če je prvotno vložil zahtevek po telefonu, lahko pošlje sporočilo na naslednji e-poštni naslov: SKB@inservis.com, ki predstavlja elektronski naslov podjetja INSERVIS MVC s.r.o., Prague Gate, Türkova 2319/5b, 149 00 Praha 4, Czech Republic.

4.5 Dokazne listine

4.5.1 Prekinitve potovanja

1. Če je potovanje nujno, mora zavarovanec priskrbeti potrebne dokumente ali potrdila o dogodku, ki je povzročil prekinitve potovanja.
 - obrazec za prijavo potovanja, ki se nanaša na krito potovanje, in podrobno specifikacijo vseh vnaprej plačanih zneskov z zavarovano kartico;
 - originalne neuporabljene potovalne dokumente;
 - račun za storitve, ki so bile plačane z zavarovano kartico pred dogodkom, ki je vodil k prekinitvi potovanja, zaradi česar te storitve niso bile koriščene;
 - uraden dokument, ki opredeljuje družinske vezi z osebo, za katero je bilo potovanje odpovedano;
 - uraden dokument ali zdravniško potrdilo, ki so ga izdali zdravstveni organi v državi začasnega bivanja, in pravilno izpolnjen zdravniški vprašalnik;
 - zdravniško potrdilo in/ali uraden dokument (mrliški list, policijsko ali gasilsko poročilo, potrdilo o brezposelnosti, zdravniško poročilo itd.) in/ali izpolnjeni zdravniški vprašalnik.

4.5.2 Pritožbeni postopek

1. Skrbniki zahtevkov se vedno trudijo zagotoviti visokokakovostno storitev, če pa s storitvijo kljub temu niste zadovoljni, je za rešitev težave na voljo naslednji postopek:
 - Kot prvo mora zavarovanec pritožbo z vsemi podatki poslati: osebi, ki je pristojna za obravnavo pritožb, na naslov SKB@inservis.com, ki predstavlja elektronski naslov podjetja INSERVIS MVC s.r.o. ali po pošti na naslov: The Complaints Officer, INSERVIS MVC s.r.o. Slovenia c/o INSERVIS MVC s.r.o., Prague Gate, Türkova 2319/5b, 149 00 Praha 4, Czech Republic.
 - Zavarovanec lahko pritožbo pošlje tudi Službi za imetnike zavarovalne police in tržno pomoč pri Lloyd's, ki bo v določenih primerih lahko prevzela zadevo.
Njen naslov je:
Služba za imetnike zavarovalne police in tržno pomoč (Policyholder and Market Assistance Department)
Lloyd's
One Lime Street
London
EC3M 7HA
Tel. št.: 020 7327 5693
Faks št.: 020 7327 5225
E-poštni naslov: Complaints@Lloyds.com

2. Če služba za zavarovance in tržno pomoč ne more rešiti pritožbe, se pritožba lahko posreduje Uradu finančnega varuha človekovih pravic na naslov: The Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London E14 9SR ali po elektronski pošti na naslov: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk. Podrobnejše informacije bodo dane na voljo na ustrezni stopnji pritožbenega postopka.

4.6 Teritorialni obseg

1. Po vsem svetu, razen v državi stalnega prebivališča zavarovanca.

V. Splošne izključitve

1. To kritje izključuje zahteve, za katere so značilne naslednje okoliščine:

- a) Posledice, ki se neposredno ali posredno pripišejo krivdnem ravnanju zavarovanca, njegovi udeležbi v kaznivih dejanjih ali ki izhajajo iz njegovega goljufivega ravnanja, hude ali zavestne malomarnosti. Posledice zavarovančevih dejanj v stanju osebnostne motnje ali med psihiatričnim zdravljenjem prav tako niso vključene.
- b) Izredni naravni pojavi, kot so poplave, potresi, zemeljski plazovi, izbruhi vulkana, netipični ciklonski viharji, padajoči objekti iz vesolja ali aeroliti in na splošno izredni atmosferski, meteorološki, seizmični ali geološki pojavi.
- c) izguba, škoda, stroški ali izdatki kakršne koli narave, ki so neposreden ali posreden rezultat, izhajajo iz ali so povezani s spodaj navedenim ne glede na druge vzroke ali dogodke, ki sočasno ali v kakšnem drugem vrstnem redu vplivajo na škodni dogodek;
- vojna, invazija, dejanja tujih sovražnikov, sovražnosti ali operacije vojnega značaja (ne glede na to, ali je bila vojna napovedana ali ne), državljanska vojna, upor, revolucija, prevrat, javni nemiri, ki se sprevačajo v vstajo, vojaški ali državni udar; ali
 - vsa teroristična dejanja.
 - Za namene te klavzule o izključitvi je »teroristično dejanje« vsako dejanje, ki med drugim vključuje uporabo sile ali nasilja in/ali grožnje nasilja, izražene s strani osebe ali skupin(e) oseb, ki delujejo bodisi neodvisno ali v imenu ali v povezavi z organizacijami ali vladami z namenom doseganja političnih, verskih, ideoloških ali podobnih ciljev in z namenom vplivanja na katero koli vlado in/ali ustrahovanja javnosti ali dela javnosti.
 - To izvzetje prav tako izključuje izgubo, škodo, stroške in izdatke kakršne koli narave, ki so neposreden ali posreden rezultat oziroma izhajajo iz ali so povezani z ukrepi za nadzorovanje, preprečevanje, zadušitev ali ki se kakor koli nanašajo na zgornji točki (i) in/ali (ii).
 - Če zavarovatelji menijo, da zavarovanje zaradi tega izvzettja ne pokriva določene izgube, škode, stroška ali izdatka, mora zavarovanec dokazati nasprotno.
 - Če se ugotovi, da je določen del te klavzule o izključitvi neveljaven ali neizvršljiv, preostale določbe še naprej v celoti veljajo in učinkujejo.
NMA2918 08/10/01(spremenjeno).
- d) Dogodki, ki neposredni ali posredno izhajajo iz izgrediv ali masovnih nemirov.
- e) Dejanja ali ukrepi oboroženih ali varnostnih sil v mirnem času.
- f)
 - izguba ali uničenje oziroma poškodovanje lastnine ali vsakršna iz tega izhajajoča izguba ali izdatek ali posledična izguba;
 - vsakršna pravna odgovornost, ne glede na njeno naravo, ki je neposredno ali posredno posledica ali rezultat oziroma izhaja iz:
 - ionizirajočega sevanja ali radioaktivnega onesnaženja zaradi jedrskega goriva ali iz jedrskih odpadkov zaradi izgorevanja jedrskega goriva;
 - radioaktivnih, toksičnih, eksplozivnih ali drugih nevarnih lastnosti jedrskih sestavov ali njihovih jedrskih komponent;
 - jedrske reakcije, jedrskega sevanja ali radioaktivnega onesnaženja
NMA 1622 04/04/1968 (spremenjeno).
- g) Posledice udeležbe zavarovanca v stavah, izzivih ali pretepih, razen v primeru samoobrambe ali nujne obrambe.

- h) Posledice sodelovanja zavarovanca v vseh vrstah športnih tekmovanj, turnirjev, priprav in treningov ter tudi v vseh organiziranih športnih dejavnostih.
- i) Telesne poškodbe, ki jih je zavarovanec utrpel, ali izdatki, ki so nastali med izvajanjem nevarne dejavnosti, hobija ali podviga, kar med drugim vključuje jamarstvo, planinarjenje ali plezanje v naravi, pri katerem je obvezna uporaba vodil ali vrvi, speleologijo, športno padalstvo, skakanje s padalom, bungee skoke, balonarstvo, jadralno zmajarstvo, vse vrste zimskih športov, globokomorsko potapljanje z uporabo trde čelade s priključki za zračno cev, borilne veščine, reli, vse vrste dirkanja, razen peš.
- j) Uporaba zračnih navigacijskih naprav, kot potnik ali del posadke, ki niso dovoljene za javni prevoz potnikov, vključno s helikopterji.
- k) Če zavarovanec opravlja kakršno koli nevarno delo, kar med drugim vključuje: delo na višini (npr. na gradbenem odru/strehi), gasilstvo, kot član oboroženih ali varnostnih sil, delo na morju ali globokomorsko potapljanje v povezavi s kakršno koli poslovno dejavnostjo, trgovino ali poklicem.

Poleg zgoraj navedenih izvzetij to kritje izključuje tudi:

- a) storitve, ki jih je zavarovanec uredil na lastno pest brez predhodnega obveščanja ali brez soglasja **Europ Assistance**, razen če je to res nujno potrebno. V tem primeru mora zavarovanec zavarovalnici predložiti potrdila in originalne kopije računov;
- b) bolezni ali telesne poškodbe, ki so posledica kroničnih težav ali težav, ki so obstajale že pred nezgodo;
- c) smrt kot posledica samomora in poškodbe ali sekundarne posledice poskusa samomora;
- d) posledice bolezni ali patoloških stanj, ki izhajajo iz prostovoljnega uživanja alkohola, drog, strupenih snovi, narkotikov ali zdravil, pridobljenih brez zdravniškega recepta, in ve vrste duševnih bolezni ali motenj;
- e) stroške rehabilitacijskega zdravljenja;
- f) zaplete v nosečnosti zavarovane osebe po 28. tednu nosečnosti ali komplikacije, povezane z nosečnostjo ali njeno prostovoljno prekinitvijo.

Ti Splošni pogoji veljajo od 1. marca 2018 dalje.