

ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ПАТНИЧКО ОСИГУРУВАЊЕ – iuteCare

бр.0202-85/1 од 15.05.2026

Член 1. Општи одредби

(1) Овие општи услови за патничко осигурување (во понатамошен текст: услови) се составен дел на договорот/полисата за патничко осигурување, што договарачот на осигурувањето го склучува со друштвото за осигурување СИГАЛ Иншуренс Груп АД Скопје.

(2) Друштвото за осигурување СИГАЛ Иншуренс Груп АД Скопје (во понатамошен текст: Осигурувач), врз основа на договорот за осигурување, издадена полиса и платена премија, обезбедува осигурителни услуги наведени во договорот/полисата, кои произлегуваат од осигурените случаи што ќе настанат во странство и се поврзани со патувањето во странство во согласност со овие услови.

(3) Осигурувачот, врз основа на договорот за осигурување и платена премија, обезбедува помош и осигурителни услуги наведени во договорот за патничко осигурување кои произлегуваат од осигурените случаи што ќе настанат во странство и се поврзани со патувањето во странство, и тоа во случај на:

А. Покритие за багаж

Б. Покритие за доцнење на багаж

В. Покритие на итни медицински трошоци во странство

Г. Покритие за итен транспорт

Член 2. Предмет на осигурување

(1) Во согласност со овие Општи услови за патничко осигурување и утврдените категории и лимити во Листата на бенефити, осигурувачот ќе исплати и/или надомести трошоци исклучиво за ненадејни и непредвидени ситуации, настани и загуби кои се изречно опфатени со оваа полиса и само под условите утврдени во неа, а кои не се исклучени од осигурителното покритие, согласно одредбите за исклучени ризици.

(2) Полисата за осигурување се состои од следниве составни делови:

- Формулар на полисата
- Општи услови за осигурување
- Известување за заштита на лични податоци

Член 3. Дефиниции

Поединечни поими во овие Услови ги имаат следните значења:

Осигурувач – СИГАЛ Иншуренс Груп АД Скопје

Сместување – Хотел или било каков друг вид сместување за кој правите резервација или каде што престојувате и имате трошок.

Воен Чин – Секое дело кое е поврзано со и се случува во текот на војна или директно ја предизвикува.

Багаж – Личен имот што го носите со себе или го стекнувате за времен на патување.

Граѓански неред – Секој јавен протест, штрајк, бунт, демонстрација, незаконско собирање или нарушување во заедница, регион, држава или нација што вклучува акти на насилство, уништување на јавен или приватен имот, беззаконие, непослушност или попречување на слободниот пристап или движење на јавни места од страна на групи лица. Не вклучува никаква таква појава што се искачува на ниво или е поврзана со каков било политички ризик, терористички настан, војна или воен чин.

Сожител – Лице со кое моментално живеете и сте живееле најмалку 12 последователни месеци и кое има најмалку 18 години.

Компјутерски систем – Компјутерски систем значи секој систем за обработка на податоци и секоја мрежа што поврзува два или повеќе такви системи, вклучувајќи го и секој поврзан хардвер, софтвер и податоци.

Опфатени причини – Конкретно наведените ситуации или настани за кои сте покриени со оваа полиса.

Датум на поаѓање – Датумот на кој првично е закажано да го започнете патувањето.

Лекар – Лице кој е законски овластен да врши медицинска пракса и има лиценца согласно законот на земјата во која работи. Ова не може да бидете вие, сопатник, член на вашето семејство, член на семејството на сопатникот

или член на семејството на болното или повреденото лице

Епидемија – Заразна болест признаена или наведена како епидемија од страна на претставник на Светската здравствена организација (СЗО) или официјален владин орган.

Член на семејство – За целите на оваа полиса опфаќа: брачен другар (од брак, вонбрачна заедница, вонбрачно партнерство или граѓанска заедница); Сожител; Родители и очуви/маќеа; Деца, посиноци и поќерки, деца од згрижено семејство, посвоени деца или деца кои моментално се во процес на посвојување; Браќа и сестри; Баби и дедовци и внуци; Следните роднини по брак: мајка, татко, син, ќерка, брат, сестра и баба/дедо; Тетки, чичковци, внуци и внуци; Законски старатели и штитеници, и Платени негуватели кои живеат во нив.

Спортови и активности со висок ризик – Секоја активност што вклучува или има намера да вклучи:

- Учество во или вежбање за трка од каков било вид, освен вежбање за трка во трчање;
- Обид да се оспори, воспостави или надмине кој било рекорд за сила, издржливост, брзина, растојание, длабочина или висина;
- Користење рампи, полу-цевки, скокалки, шини, кутии или дропови. Ова не ги вклучува таквите активности во специјализирана област, парк или одморалиште дизајнирано и овластено за овозможување такви активности.
- Сурфање на бранови повисоки од 6 метри или со помош на опрема за влечење;
- Рафтинг/кајакарење над брзаци од класа IV или возење со кану над брзаци од класа III;
- Воздушни спортови или активности што вклучуваат едрење во воздух или слободно паѓање од каков било вид, со или без употреба или прицврстување потпорна опрема или возило;
- Одење над 4500 метри надморска височина, освен додека сте патник во комерцијален авион;
- Интеракција со намерно раздразнети, провоцирани или вознемирувани животни;
- Борење, борба или спортови што вклучуваат намерен физички судир;
- Слободно качување, слеклајнинг, хајлајнинг или која било друга активност со употреба на појаси, јажиња, осигурувачи, дерези или секири за мраз, освен активности под надзор на вештачки површини и структури наменети за рекреативна употреба;
- Секое истражување на пештери, освен надгледувани рекреативни тури отворени за пошироката јавност во области достапни пеш, без потреба од јажиња или безбедносна опрема;
- Слободно нуркање кое вклучува спуштање под длабочина од 10 метри;
- Нуркање со боци без сертифициран мајстор за нуркање или сертифициран инструктор, или што вклучува техничко или декомпресиско нуркање;
- Нуркање со боци кое вклучува спуштање под длабочина од 18 метри; или кое ги надминува сите ограничувања за нуркање на PADI (или еквивалентна организација) што важат за вас врз основа на вашата сертификација и лични околности;
- Скијање, сноубординг или планински велосипедизам во области до кои се пристапува со хеликоптер или, додека сте во специјализирано одморалиште или парк, надвор од обележани патеки или означени области;
- Неносење на целата задолжителна или препорачана безбедносна опрема за време на учеството;
- Учество во активност во област каде што таквата активност не е дозволена; или
- Изведуваче, пред публика, на активност чија главна привлечност е високиот ризик од повреда на изведувачот/изведувачите.

Вредни предмети – Колекционерски предмети, накит, часовници, скапоцени камења, бисери, крзна, камери (вклучувајќи видео камери) и сродна опрема, музички инструменти, професионална аудио опрема, двогледи, телескопи,

спортска опрема, мобилни уреди, паметни телефони, компјутери, радио уреди, дронави, роботи и друга електроника, вклучувајќи делови и додатоци за гореспоменатите предмети.

Болница — Установа за акутна нега која има примарна функција на дијагностицирање и лекување на болни и повредени лица под надзор на доктори. Таа мора:

1. Првенствено да се занимава со давање дијагностички и терапевтски услуги за болничко лекување;
2. Да има организирани оддели за медицина и главна хирургија; и
3. Да е лиценцирана каде што е потребно.

Нелегален чин — Дејствие што го прекршува законот во местото каде што е извршено.

Повреда — Физичка телесна повреда.

Локален јавен превоз — Локални, приградски или други превозници на градски транзитен систем (приградска железница, градски автобус, метро, ферибот, такси, возач под закуп) кои ве превезуваат вас или сопатник на помалку од 150 километри.

Механички дефект — Механички проблем, кој го спречува возилото да се вози нормално, вклучувајќи електричен проблем, дупната гума или сменување течности (освен гориво).

Медицински придружник — Професионално лице ангажирано од нашиот медицински тим да придружува болно или повредено лице додека се транспортира. Медицинска придружба е обучена да му пружи медицинска нега на лицето што се транспортира. Ова не може да биде пријател, сопатник или член на семејството.

Медицински неопходно — Третман потребен за вашата болест, повреда или медицинска состојба, во согласност со вашите симптоми и кој може безбедно да ви биде обезбеден. Таквиот третман мора да ги исполнува стандардите на добрата медицинска пракса и не е наменет за ваша или погодност на давателот на здравствени услуги.

Природна катастрофа — Екстреман временски или геолошки настан од големи размери што оштетува имот, го нарушува транспортот или комуналните услуги или ги загрозува луѓето, вклучувајќи: земјотрес, пожар, поплава, ураган или вулканска ерупција.

Пандемија — Епидемија што е признаена или наречена пандемија од претставник на Светската здравствена организација (СЗО) или официјален владин орган.

Полиса — Договорот за патничко осигурување. Полисата го вклучува документот за полисата, Општите услови за осигурување и Известувањето за приватност на податоци.

Политички ризик — Кое било или повеќе од следниве: Секој настан, организиран отпор или акција што има намера или имплицира намера за соборување, замена или промена надвор од нормалните законски процеси на постојниот шеф на државата, избран функционер, назначен функционер, влада или организирана политичка или владејачка група; национализација; конфискација; експропријација; лишување; реквизиција; револуција; побуна; бунт; востание; воена и узурпирана моќ.

Постојано живеалиште — Вашата постојана, фиксна домашна адреса за правни и даночни цели.

Професионален спортски натпревар — Спортско натпреварување во кое натпреварувачите учествуваат на професионално или полупрофесионално ниво, додека се под договор со клуб или спортска организација, за исплата или финансиски надоместок.

Карантин — Задолжително присилно затворање по наредба или друга официјална директива на влада, јавен или регулаторен орган или капетанот на комерцијален брод на кој сте резервирале да патувате за време на вашето патување, што има за цел да го спречи ширењето на заразна болест на која сте биле изложени вие или сопатникот.

Разумни и вообичаени трошоци — Износот што обично се наплаќа за одредена услуга во одредена географска област. Цените мора да бидат соодветни на достапноста и сложеноста на услугата, достапноста на потребните делови/материјали/запалки/опрема и достапноста на соодветно квалификувани и лиценцирани даватели на услуги.

Рефундација — Готовина, кредит или ваучер за идни патувања што имате право да ги добиете од добавувач на патувања, или каков било кредит, поврат или надомест што имате право да го добиете од вашиот работодавач, друга осигурителна компанија, издавач на кредитна картичка или кој било друг субјект.

Датум на враќање — Датумот на кој првично е закажано да го завршите вашето патување.

Животно за помош — Секое куче кое е индивидуално обучено да работи или да извршува задачи во корист на лице со попреченост, вклучувајќи физичка, сензорна, психијатриска, интелектуална или друга ментална попреченост. Примери за работа или задачи вклучуваат, но не се ограничени на водење на слепи лица, алармирање на глуви лица и влечење инвалидска количка. Други видови животни, без разлика дали се дивни или домашни, обучени или необучени, не се сметаат за животни за помош. Ефектите на одвраќање од криминал од присуството на животното и обезбедувањето емоционална поддршка, благосостојба, удобност или друштво не се сметаат за работа или задачи според оваа дефиниција.

Тешки временски услови — Опасни временски услови, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на ветрови, урагани, торнада, магла, град, дождови, снежни бури или ледени бури.

Терористички настан — Дејство, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на употреба на сила или насилство, од кое било лице или групи на лица, без разлика дали дејствуваат сами или во име на или во врска со која било организација, што претставува тероризам признат од страна на владиниот орган или според законите на вашата земја на живеење, и е извршено за политички, религиозни, етнички и/или идеолошки или слични цели, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на намерата да се влијае врз која било влада и/или да се заплаши јавноста или кој било дел од јавноста. Не вклучува никаков политички ризик, војна или воени акти.

Сообраќајна несреќа — Неочекуван и ненамерен настан поврзан со сообраќајот, освен механички дефект, што предизвикува повреда, материјална штета или и двете.

Транзитна држава — Секоја земја низ која транзитирате само додека патувате за да стигнете до дестинацијата.

Превозник — Компанија со лиценца за комерцијален меѓуградски превоз на патници за надомест по копнен, воздушен или воден пат. Не вклучува:

1. Компании за изнајмување возила;
2. Приватни или некомерцијални превозници;
3. Изнајмен превоз, освен за групен превоз изнајмен од вашиот туристички оператор; или
4. Локален јавен превоз.

Сопатник — Лице или животно за помош кое патува со вас или патува да ве придружува на вашето патување. Водич на група или турист не се смета за сопатник на патувањето освен ако не делите иста соба со водичот на групата или туристот.

Давател на туристички услуги — Туристичка агенција, тур-оператор, авиокомпанија, крстосувачка компанија, хотел, железничка компанија или друг давател на туристички услуги.

Патување — Планирано патување кое е закажано да започне на датумот на заминување и да заврши на датумот на враќање до, во рамки на и/или од локација:

- е најмалку 50 км од местото на живеење, или
- е надвор од државата (странство), или
- надвор од вашиот град/место каде што живеете, под услов патувањето да вклучува ноќевање.

Не може да вклучува патување со намера да се добие здравствена заштита или медицински третман од каков било вид, или преселба или патување до и од работа, и не може да трае подолго од 30 дена.

Вандализам — Секое незаконско дело што намерно предизвикува штета или уништување на јавен или приватен материјален имот. Ова не вклучува оштетување или уништување на јавен или приватен материјален имот преку терористички акти, војна, воени акти, политички ризик или граѓански немири.

Војна – Состојба или период на непријателски вооружен конфликт, граѓанска војна или воена или паравоена акција, помеѓу две или повеќе од следниве: нација, држава, влада, територија или организирана политичка или владејачка група. Ова вклучува какви било акти или настани директно поврзани со и што се случуваат во текот на таков конфликт или акција, или директно предизвикуваат таков конфликт или акција. Оваа дефиниција се применува без оглед на тоа дали војната е официјално или формално прогласена.

Работнички штрајк – Организирано и намерно запирање или забавување на работата од страна на група вработени или повлекување на услугите на вработените, со намера нивниот работодавач да се усотласи или да се согласи со барањата на вработените. Ова не вклучува никаков широк или генерален штрајк на работниците или јавноста во заедница, држава, регион или нација. Ова, исто така, не вклучува никаков штрајк што ескалира до ниво на или е поврзан со какви било граѓански нереди или политички ризик.

Вие / Ваше – Сите лица наведени како осигуреници во полисата.

Член 4. Датум на почеток, времетраење и престанок на осигурувањето

(1) Осигурително покритие стекнувате само доколку го прифатиме Вашето барање за осигурување и Ви издадеме официјална потврда (полиса за осигурување) за тоа. Датумот на почеток и датумот на истек на осигурителното покритие се наведени во Вашата полиса. Полисата стапува во сила **по истек на 24:00 часот на денот на издавање на полисата и кога ќе ја платите целосната премија. Полисата мора** да биде примена, а целосната премија платена најдоцна до денот на поаѓање.

(2) Покритие се обезбедува исклучиво за штети што ќе настанат во периодот додека полисата е на сила.

(3) Полиса останува во сила сè до завршувањето на скаденцата, освен доколку истата не се откаже во рок 14 дена од приемот на истатата.

(4) Со откажувањето на полисата, осигуреникот го губи правото на осигурително покритие за изминатиот период, како и за идниот период.

(5) Доколку осигуреникот веќе има искористено покритие по основ на полисата, истиот нема право да ја откаже полисата.

(6) Договорувачот на осигурувањето е должен да ја плати премијата за осигурување, а Осигурувачот е должен да ја прими уплатата на премијата од секое лице кое што има правен интерес таа да биде платена.

(7) Премијата се плаќа одеднаш при склучување на договорот.

(8) По истекот на периодот, договорот за осигурување не се продолжува автоматски.

Член 5. Територијално покритие

(1) Осигурувањето важи во рамките на географската област утврдена во Полисата за осигурување или во Листата на придобивки.

(2) Осигурувањето важи во следниве земји: Андора, Австрија, Белгија, Бугарија, Хрватска, Кипар, Чешка, Данска, Естонија, Финска, Франција, Германија, Грција, Ватикан, Унгарија, Исланд, Италија, Латвија, Лихтенштајн, Литванија, Луксембург, Малта, Монако, Холандија, Норвешка, Полска, Португалија, Романија, Сан Марино, Словачка, Словенија, Шпанија, Шведска, Швајцарија, Албанија, Алжир, Ерменија, Белорусија, Босна и Херцеговина, Египет, Грузија, Гибралтар, Гернзи, Ирска, Остров Ман Џерси, Косово, Либија, Молдавија, Црна Гора, Мароко, Србија, Тунис, Турција, Украина, Обединето Кралство на Велика Британија и Северна Ирска, Аландски Острови.

(3) За лицата кои не живеат во Р. Северна Македонија осигурувањето не важи за земјата на нивното постојано живеење.

Член 6. Опис на откритија

А. ПОКРИТИЕ ЗА БАГАЖ

(1) Доколку Вашиот багаж се изгуби, оштети или биде украден за време на патувањето, осигурувачот ќе изврши надомест на штета, намален за евентуално остварени поврати на средства по тој основ, во износ еднаков на понискиот од следните износи, но не повеќе од максималниот лимит на покритие за багаж утврден во Прегледот на покритие:

- I. трошоците за поправка на оштетениот багаж; или
- II. трошоците за замена на изгубениот, оштетениот или украдениот багаж со ист или сличен предмет, по неговата тековна пазарна вредност.

(2) Се применуваат следните услови:

a. Осигуреникот е должен да преземе разумни и неопходни мерки за заштита на багажот и за негово пронаоѓање;

b. Осигуреникот е должен, во најкус можен рок, а доколку е возможно најдоцна во рок од 24 часа од утврдување на штетата, да пријави и да обезбеди копија од записник/потврда со опис и вредност на предметите до надлежните локални органи, превозникот, хотелот или тур-операторот;

c. Во случај на кражба на еден или повеќе предмети со повисока вредност, осигуреникот е должен да достави полициски записник или друг соодветен доказ;

d. Осигуреникот е должен да достави оригинални сметки или друг доказ за купување за секој изгубен, оштетен или украден предмет. За предмети за кои не постои оригинална сметка или доказ за купување, осигурувачот ќе надомести најмногу до 50% од трошокот за нивна замена со ист или сличен предмет; и

e. Во случај на губење или кражба на мобилен уред, осигуреникот е должен да го пријави на својот телекомуникациски оператор и да побара блокирање на уредот.

(3) Предмети кои не се покриени:

1. Животни, вклучувајќи остатоци од животни,
2. Автомобили, мотоцикли, мотори, авиони, пловила и други возила и соодветниот прибор и опрема,
3. Велосипеди, скии и сноуборди (освен додека се пријавени кај туристичка агенција),
4. Слушни апарати, диоптерски очила и контактни леќи,
5. Вештачки заби, протези и ортопедски помагала,
6. Инвалидски колички и други уреди за мобилност,
7. Потрошен материјал, лекови, медицинска опрема/материјали и лесно расиплива роба,
8. Билети, пасоши, тапии, планови, поштенски марки и други документи,
9. Пари, валута, кредитни картички, банкноти или докази за долг, преносливи инструменти, патнички чекови, хартии од вредност, златни прачки и клучеви,
10. Ќилими и теписи,
11. Антиквитети и уметнички предмети,
12. Нежни и кршливи предмети,
13. Огнено и друго оружје, вклучувајќи муниција,
14. Нематеријален имот, вклучувајќи софтвер и електронски податоци,
15. Имот за деловно работење или трговија,
16. Имот што не го поседувате,
17. Багаж додека е:
 - 17.1 испратен, освен ако не е преку вашиот превозник;
 - 17.2 во или на приколка за автомобили;
 - 17.3 без надзор во отклучено моторно возило, или;
 - 17.4 без надзор во заклучено моторно возило, освен ако багажот не може да се види однадвор;
18. Багаж што е затурен, заборавен или загубен додека е во ваша сопственост.

Б. ПОКРИТИЕ ЗА ДОЦНЕЊЕ НА БАГАЖ

(1) Доколку вашиот багаж доцни од страна на туристички добавувач за време на вашето патување, ние ќе ви ги надоместиме трошоците што ќе ги направите за основните работи што ви се потребни додека не пристигне вашиот багаж, до максималниот надоместок прикажан во вашето резиме на покритија за доцнење на багажот.

(2) Се применува следниот услов:

a. Доцнењето на багажот мора да трае најмалку минималниот период на доцнење утврден за покритие за доцнење на багаж во Прегледот на покритие.

В. ПОКРИТИЕ НА ИТНИ МЕДИЦИНСКИ / ТРОШОЦИ ЗА СТОМАТОЛОШКИ УСЛУГИ ВО СТРАНСТВО

(1) Доколку за време на Вашето патување во странство добиете итна медицинска или стоматолошка нега поради една од следниве покриени причини, осигурувачот ќе ги надомести разумните и вообичаени трошоци за таа нега, до максималниот износ на покритие за итна медицинска/стоматолошка нега наведен во Преглед на покритие.

(2) Покриени причини:

- За време на патувањето добивате ненадејна и непредвидена болест, повреда или медицинска состојба што може да има сериозни последици доколку не се третира навреме (вклучувајќи дијагноза на епидемиска или пандемиска болест, како COVID-19);

- Итна стоматолошка повреда или инфекција на забите, изгубена пломба или скршен заб на кој му е потребен третман.

(3) Доколку е потребна хоспитализација, осигурувачот може да гарантира или авансира плаќање, доколку се прифатени, до лимитот на вашето покритие за итни медицински/стоматолошки услуги.

(4) Важно, ова е секундарно покритие. Доколку имате здравствено осигурување, мора најпрво да го поднесете барањето за надомест до тој осигурител. Доколку немате здравствено осигурување или доколку е познато дека Вашето здравствено осигурување не обезбедува покритие во географската област каде што се третира медицинската состојба, Ве молиме директно да го поднесете барањето до осигурувачот. Секој надомест што ќе го добиете од друг осигурител или од било кој друг субјект, по истиот основ, ќе биде одбиен од износот на Вашето побарување.

(5) Специфични услови и исклучоци кои важат покрај Општите исклучоци:

a. Негата мора да биде медицински неопходна за лекување на итна состојба, а таквата грижа мора да ја обезбеди доктор, стоматолог, болница или друг давател на услуги овластен да практикува медицина или стоматологија.

b. Ова покритие нема да ги покрие трошоците за нега што е обезбедена откако ќе заврши вашето осигурување.

c. Ова покритие нема да ги покрие трошоците за нега за каква било болест, повреда или медицинска состојба што не настанала за време на вашето патување во странство.

d. Ова покритие нема да ги покрие трошоците за неитна нега или услуги воопшто, а особено за следната нега и услуги:

1. изборна козметичка хирургија или нега,
2. годишни или рутински прегледи,
3. долготрајна нега,
4. лечење алергија (освен ако алергиската реакција не е опасна по живот);
5. прегледи или нега поврзани со или губење/оштетување на слушни апарати, протези, очила и контактни леќи,
6. физикална терапија, рехабилитација или палијативна нега (освен ако е потребно за ваша стабилизација),
7. експериментален третман, и
8. секоја друга неитна медицинска или стоматолошка нега

Д. ПОКРИТИЕ ЗА ИТЕН ТРАНСПОРТ

(1) Важно: Доколку итната состојба е непосредна или живото загрозувачка, осигуреникот е должен веднаш да побара локална итна медицинска помош. Осигурувачот не е, ниту се смета за, давател на медицински или итни услуги. При обезбедување на услуги осигурувачот постапува во согласност со сите применливи национални и меѓународни закони и прописи, при што услугите зависат од одобренијата на надлежните локални органи и од важечките ограничувања за патување и регулатива.

I. Итна евакуација (транспорт до најблиската соодветна медицинска установа)

(1) Доколку за време на Вашето патување сериозно се разболите или повредите, или развиете медицинска состојба (вклучително и дијагностицирање со епидемиска или пандемиска болест, како што е COVID-19), ние ќе платиме за локален итен транспорт од местото на првичниот настан до локален лекар или медицинска установа. Доколку локалните медицински установи не можат да обезбедат соодветен третман:

1. Нашиот медицински тим ќе се консултира со локалниот лекар за да ги добие потребните информации и заеднички да донесе соодветни одлуки за Вашата целокупна здравствена состојба;
2. Ќе ја идентификуваме најблиската соодветна достапна болница или друга соодветна установа, ќе организираме транспорт до неа и ќе ги покриеме трошоците; и
3. Ќе организираме и ќе платиме медицинска придружба, доколку е потребна.

(2) Следните услови се применуваат на точките 1, 2 и 3 погоре:

a) Вие (или лице што постапува во Ваше име) мора да не контактира, и

сите транспортни аранжмани мора однапред да бидат организирани од нас. Доколку транспортот не е одобрен и организиран од наша страна, ќе платиме само разумни и вообичаени трошоци и нема да преземеме одговорност за неовластени аранжмани;

b) Сите одлуки во врска со Вашата евакуација мора да бидат донесени од медицински професионалци лиценцирани во земјите во кои практикуваат;

c) Еден или повеќе даватели на итен транспорт мора да бидат подготвени и способни да Ве транспортираат од Вашата моментална локација до утврдената болница или установа.

II. Медицинска репатријација (враќање дома по добивање на нега)

(1) Доколку за време на патувањето сериозно се разболите или повредите, или развиете медицинска состојба (вклучително и COVID-19), и доколку нашиот медицински тим, во консултација со лекарот што Ве лекува, потврди дека сте медицински стабилни за патување, ние ќе:

1. Организираме и платиме транспорт со редовна линија на јавен превозник, во истата класа на услуга што првично сте ја резервирале (освен ако поради медицински причини е неопходна друга класа), за повратниот дел од патувањето, намалено за достапните поврати за неискористени билети. Превозот ќе биде до едно од следните одредишта:

1.1. Вашето примарно место на живеење;

1.2. Локација по ваш избор во земјата на живеење; или

1.3. Медицинска установа во близина на Вашето примарно место на живеење или на локација по Ваш избор во земјата на живеење, при што установата мора да е подготвена и способна да Ве прими и да биде соодветна за понатамошна нега.

2. Организираме и платиме медицинска придружба, доколку е потребна. Следните услови се применуваат:

a. Посебните услови за транспорт мора да бидат медицински неопходни (на пример, ако за патување се потребни повеќе седишта);

b. Вие или лице што постапува во ваше име мора да не контактирате и ние мора однапред да ги организираме сите транспортни аранжмани;

c. Сите одлуки во врска со репатријација мора да бидат донесени од лиценцирани медицински професионалци;

d. Еден или повеќе даватели на итен транспорт мора да бидат подготвени и способни да Ве транспортираат до утврдената болница или установа.

III. Транспорт до болничкиот кревет (донесување член на семејство или пријател)

(1) Доколку за време на патувањето лекарот што Ве лекува Ве извести дека ќе бидете хоспитализирани повеќе од 72 часа или дека Вашата состојба е е веднаш опасна по живот, ние ќе организираме и платиме повратен транспорт во економска класа за еден пријател или член на семејството за да престојува со Вас.

(2) Применлив услов:

a. Вие (или лице што постапува во Ваше име) мора однапред да не контактирате а ние мора однапред да ги направиме сите аранжмани за превоз. Доколку не сме го одобриле и не сме го организирале превозот, ќе платиме само до износот што би го платиле доколку ние сме ги направиле аранжманите.

IV. Враќање на издржувани лица (малолетници и зависни лица)

(1) Доколку починете или лекарот што Ве лекува утврди дека ќе бидете хоспитализирани повеќе од 24 часа за време на патувањето, ние ќе организираме и платиме транспорт за Вашите придружници на патување помлади од 18 години, или зависни лица на кои им е потребна Ваша постојана грижа, до:

1. Вашето примарно место на живеење; или

2. Локација по ваш избор во земјата на живеење.

(2) Доколку е потребно, ќе организираме и платиме за возрасен член на семејството да ги придружува овие лица. Транспортот ќе биде во истата класа на услуга што била првично резервирана, а повратите за неискористени билети ќе се одбијат од вкупниот износ.

(3) Применливи услови:

a. Овој надоместок е достапен само додека сте хоспитализирани или ако починете, и ако немате возрасен член на семејството што патува со вас кој е

способен да се грижи за сопатниците под 18 години или издржуваните лица; b. Вие или некој во ваше име мора да не контактира, а ние мора однапред да ги направиме сите аранжмани за превоз. Доколку не сме го одобриле и не сме го организирале превозот, ќе платиме само до износот што би го платиле доколку ние сме ги направиле аранжманите.

V. Репатријација на посмртни останки

(1) Ќе ги организираме и платиме разумните и неопходни услуги и материјали за транспорт на Вашите посмртни останки до:

1. Погребално претпријатие во близина на вашето примарно место на живеење; или
2. Погребално претпријатие во Вашата земја на живеење.

(2) Применливи услови:

- a. Лице што постапува во ваше име мора однапред да не контактира и сите аранжмани мора да бидат организирани од нас. Доколку не сме го одобриле и не сме го организирале превозот, ќе платиме само до износот што би го платиле доколку ние сме ги направиле аранжманот, и
- b. Смртта мора да настане за време на патувањето.

(3) Доколку член на семејството одлучи погребните, погребувачките или крематорските аранжмани да се извршат на местото на смртта, ќе ги надоместиме неопходните трошоци до износот што би не чинел транспортот на посмртните останки до погребално претпријатие во близина на вашето примарно место на живеење.

VI. Потрага и спасување

(1) Ќе ги платиме трошоците за активности за потрага и спасување од страна на професионален тим за спасување, до максималниот надоместок наведен за покритие за потрага и спасување во вашето резиме на покритија, ако сте пријавени како исчезнати за време на вашето патување или треба да бидете спасени од физичка вонредна состојба.

Член 7. Останати патувачки услуги

(1) Доколку Ви се потребни патувачки услуги за време на патувањето, ние сме достапни 24 часа на ден. Со нашата глобална мрежа и повеќејазичен персонал, тука сме да Ви помогнеме.

• Пронаоѓање лекар или медицинска установа

Доколку Ви е потребна нега од лекар или медицинска установа додека патувате, можеме да Ви помогнеме да најдете соодветна установа.

• Следење на Вашата здравствена состојба

Доколку сте хоспитализирани, нашиот медицински персонал ќе биде во контакт со Вас и со лекарот што се грижи за Вас. Исто така, можеме да го известиме Вашето семејство и Вашиот матичен лекар во татковината за Вашата болест или повреда и да ги информираме за Вашата состојба.

• Помош при изгубени патни документи

Доколку Вашиот пасош или други патни документи се изгубени или украдени, можеме да Ви помогнеме при нивна замена и, доколку е потребно, да Ви помогнеме да ги промените патните аранжмани.

• Итни преведувачки услуги

Можеме да Ви обезбедиме преведувачка помош доколку ви е потребна поддршка во странска држава.

• Итна парична помош

Доколку Вашето патување е одложено или прекинато и Ви се потребни дополнителни средства за неочекувани трошоци, можеме да помогнеме при организирање трансфер на средства од Вашето семејство или пријатели.

• Правни упати

Можеме да Ви помогнеме да пронајдете локален правен совет доколку Ви е потребен за време на патувањето.

• Испорака на итни пораки

Можеме да Ви помогнеме да испратите итна порака до лице во Вашата татковина.

Член 8. Општи исклучоци од осигурително покритие

(1) Во овој член се опишани општите исклучоци што се применуваат на сите покритија согласно оваа полиса. „Исклучок“ значи околност која не е покриена со полисата за осигурување и за која нема да се изврши исплата или да се обезбеди услуга.

(2) Оваа полиса не обезбедува никакво покритие, придобивка или услуга

доколку нивното обезбедување би претставувало повреда на применлив закон или регулатива, вклучително и економски и трговски санкции. Ова важи и кога санкциите или ембаргата воведени од Европската Унија, Обединетите Нации, Соединетите Американски Држави, Обединетото Кралство или Република Австрија се применуваат директно на вас, вашиот придружник, член на семејството, патниот добавувач или превозникот.

(3) Доколку сте патувале спротивно на официјална наредба или препорака за против патување издадена од владата на Вашата земја или земјата на дестинација (за одредена област или за цела држава), полисата исклучува секоја загуба што директно или индиректно произлегува од таквата наредба или препорака.

(4) Полисата не покрива загуби кои директно или индиректно произлегуваат од следниве околности, доколку се однесуваат на Вас, придружник или член на семејството:

1. Секоја загуба, состојба или настан што бил познат, предвидлив, намерен или очекуван во моментот на купување на полисата;
2. Намерно самоповредување или ризично однесување;
3. Бременост или породување без компликации, освен ако не се изречно опфатени со покритие за откажување или прекин на патување;
4. Третмани за плодност или прекин на бременост кои не се поврзани со медицинска итност;
5. Употреба или злоупотреба на алкохол или дроги (освен пропишани лекови користени правилно);
6. Намерни дејствија со цел предизвикување загуба;
7. Груба небрежност од страна на осигуреникот или сопатникот (освен за покритие од одговорност и итна медицинска помош во странство);
8. Работа или служба како член на екипаж во авион, комерцијално копнено или водно превозно средство;
9. Учество или тренинг во професионални или полупрофесионални спортски натпревари;
10. Учество во спортови или активности со висок ризик;
11. Незаконски дејствија што резултираат со казна, освен ако сте жртва;
12. Епидемии или пандемии, освен ако се изречно покриени;
13. Природни катастрофи, освен ако се изречно покриени;
14. Загадување или закана од загадување;
15. Нуклеарни реакции или радиоактивно зрачење;
16. Војна или воени дејствија;
17. Воена служба, освен ако е изречно покриена;
18. Политички ризик;
19. Граѓански немири, освен ако се изречно покриени;
20. Терористички настани, освен ако се изречно покриени;
21. Дејствија или забрани на државни органи;
22. Целосен прекин на работа на патен добавувач поради финансиска состојба;
23. Ограничувања за багаж од страна на патниот добавувач;
24. Нормално абеење, амортизација или фабрички дефекти.

(5) Важно: Немате право на надомест по ниту едно покритие доколку:

- Резервациите или билетите не ги прикажуваат датумите на патување или дозволуваат флексибилно патување;
- Датумите во Прегледот на покритие не се совпаѓаат со реалните датуми на патување;
- Имате намера да добиете здравствени или медицински услуги за време на патувањето.

Член 9. Информации за поднесување на барање за надомест на штета

(1) **Известување за штета** – Пред поднесување на барањето, Ве молиме внимателно да ја проверите Вашата полиса и описот на покритието. Имајте предвид дека не секоја штета е покриена, дури и ако е ненадејна и неочекувана.

(2) **Како да поднесете барање:**

2.1 За да го поднесете Вашето барање јавете се на телефонскиот број за асистенција:

- Телефон: +43 1 525 03-6904

2.2 За да го поднесете вашето барање за надомест на штета во тврда копија :

- Доставете ја целокупната документација до Дирекцијата на СИГАЛ Иншуренс Груп АД Скопје

(3) Што мора да се преземе за секој вид барање:

Ваша обврска е да ја ограничите штетата на најмал можен износ и да ја докажете. Затоа, во секој случај обезбедете соодветен доказ за настанувањето на штетата (на пр. потврда за штета, медицинска потврда) и за нејзиниот обем (на пр. фактури, сметки). Ве молиме без одлагање да ни го доставите известувањето за барање со соодветната документација.

(4) Следните докази се потребни за сите поднесувања:

- Оригинална потврда за резервација на патувањето со податоци за резервираната услуга, учесниците на патувањето и цената на патувањето, вклучително и полисата;
- Фактури, сметки и потврди за плаќање за сите настанати трошоци;
- Информации дали имате друг вид на осигурување (на пример преку кредитна картичка, приватно здравствено осигурување, авто-мото клуб итн.);
- Сите други релевантни и корисни документи што го потврдуваат поднесеното барање;
- Банкарски податоци со име и адреса на примачот на уплатата.

За точните придружни документи потребни за Вашето конкретно барање, Ве молиме погледнете го делот „Потребни документи“ при поднесување преку онлајн порталот.

(5) Документи потребни за обработка на итни медицински / стоматолошки барања:

- Извештај од лекар (со име на пациентот, дијагноза и податоци за третманот);
- Фактура од лекар или болница, вклучително и потврда за порамнување/ плаќање од фонд за задолжително здравствено осигурување или приватно здравствено осигурување;
- Други фактури или сметки со потврда за плаќање од издавачот за кои се бара надомест.

(6) Документи потребни за обработка на барања за багаж:

Во случај на оштетување или губење на багаж:

- Полициски записник поднесен до надлежната безбедносна служба;
- Писмена потврда од туристичкиот организатор или давателот на сместување;
- Извештај за неправилност со багаж (Property Irregularity Report – PIR) од авиокомпанијата или превозникот;
- Оригинални фактури, сметки или друг соодветен доказ за сопственост на побаруваните предмети;
- Фактура за поправка или проценка на трошоци.

(7) Во случај на доцнење на багаж:

- Писмена потврда за PIR од авиокомпанијата или превозникот за привременото губење на багажот, со опис кога багажот Ви бил вратен;
- Фактури за строго неопходни нови набавки направени додека сте чекале да ви биде доставен багажот.

Член 10. Губење на правото на осигурително обештетување

(1) Осигурувачот е ослободен од обврската за исплата на обештетување доколку осигуреникот намерно даде неточни изјави во врска со осигурениот настан, особено при пријава на штета, прикрие околности од значење за барањето или фалсификува докази, дури и ако со тоа не е предизвикана штета за осигурувачот.

Член 11. Рок за исплата на надомест

(1) Осигурувачот плаќа надомест на лицето кое има право на тоа, согласно износот на осигурителното покритие утврден во договорот за осигурување во рок од 14 дена по утврдување на правниот основ и висината на оштетното побарување.

(2) Друштвото е должно најдоцна во рок од 14 дена од денот на поднесување на барањето за надомест на штета да провери дали кон барањето за надомест е доставена потребната документација за реализација на оштетното побарување и да изврши увид и проценка на оштетувањата. Доколку барањето е некомплетно, осигурувачот во рокот од 14 дена, по писмен или електронски пат е должен до осигуреникот или од него овластено лице, да побара да се комплетира барањето.

(3) Осигурувачот може да донесе одлука за решавање на штетата и во случај

кога осигуреникот не постапил по најмалку две последователни барања за доставување на дополнителна документација од став 3 на овој член, но ваквата одлука не може да биде донесена во рок пократок од 90 дена од денот на поднесување на барањето за штета.

Член 12. Обврска за информирање

(1) Осигуреникот е должен навремено и целосно да ги достави сите податоци и документација неопходни за утврдување и проценка на барањето за надомест на штета. Осигурувачот има право, заради утврдување на постоењето и обемот на правото на бенефиции, да побара и прибави релевантни информации од лекари кои тековно или претходно ја лекувале здравствената состојба на осигуреникот. Дополнително, осигурувачот има право да бара медицински уверенија и друга соодветна документација, како и да организира медицински преглед од еден или повеќе лекари по свој избор.

Член 13. Применлив закон/јурисдикција

(1) Ќе се применува македонското право, а во случај на спор надлежен ќе биде Основниот граѓански суд Скопје.

(2) За правата и обврските на договорните страни што не се уредени со овие услови, ќе се применуваат одредбите од Законот за облигационите односи и Законот за супервизија на осигурување.

(3) Побарувањата од договорите за осигурување застаруваат во согласност со одредбите од Законот за облигациони односи.

Член 14. Дополнителни договори

(1) Ниту еден посредник не е овластен да ветува осигурително покритие што отстапува од Општите услови за осигурување наведени погоре преку усни или писмени договори за обезбедување, или да врши проценка на околност што е обврзувачка за осигурителот

Член 15. Завршни одредби

1. Орган надлежен за супервизија на друштвото за осигурување е Агенцијата за супервизија на осигурување до која осигуреникот, корисникот или трето лице може да се обрати со допис или барање за заштита на своите права.

2. За постапување и решавање по приговори е надлежна СИГАЛ Иншуренс Груп АД Скопје.

3. 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 :

- а. Организационата единица надлежна за решавање на спорови меѓу договорни страни во рамките на друштвото за осигурување (комисија за постапување по преставки)
- б. Службата за внатрешна ревизија во друштвото за осигурување;
- с. Организацијата за заштита на потрошувачи и
- д. Агенцијата за супервизија на осигурување.

4. Преставката може да се поднесе во писмена форма лично или преку полномошник, директно во архивата на Друштвото на адреса на седиштето, по пошта или електронски пат на mail адресата info@sigal.com.mk, или во било која подружници на Друштвото.

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

6. Друштвото води регистар на доставени и решени преставки и за истите во законските рокови