

UVJETI OSIGURANJA

Triglav Pomoć u kući

PG-puk-sb/19-3-hr

Uvodne odredbe

Članak 1.

U ovim uvjetima pojedini izrazi znače:

Društvo za osiguranje – TRIGLAV OSIGURANJE d.d. (u daljnjem tekstu: Osiguratelj).

Pružatelj asistencije – EUROPE ASSISTANCE Magyarorszag KFT, Devai u.26-28, H-1134 Budimpešta (u daljnjem tekstu: Asistent).

Ugovaratelj – Sberbank d.d. Varšavska 9, OIB: 78427478595, 10 000 Zagreb (u daljnjem tekstu: Banka).

Osiguranik – fizička osoba, vlasnik ili korisnik nekretnine u kojoj živi, korisnik aktivnog paketa tekućeg računa Banke, čiji je imovinski interes osiguran i kojoj pripadaju prava iz osiguranja.

Osigurani slučaj – budući, neizvjestan događaj neovisan od isključene volje osiguranika koji je prouzročeo osiguranim rizikom, a koji je za posljedicu imao nastanak štete ili slučaja pokrivenih ovim Uvjetima.

Hitan slučaj - iznenadni i neočekivani događaj koji je rezultirao oštećenjem, odnosno uništenjem imovine Osiguranika i čija hitna sanacija je nužna kako bi se spriječilo:

- daljnje oštećenje stana i predmeta koji se nalaze u objektu
- ugrožavanje zdravlja ili sigurnosti osiguranika zbog štete u objektu
- neadekvatni boravak osiguranika zbog štete nastale u objektu.

Polica – isprava o sklopljenom grupnom ugovoru o osiguranju.

Kontakt centar – 24 satno dežurstvo pružatelja asistencije za osiguranike kojima je potrebna pomoć ako se dogodi osigurani slučaj.

Triglav Pomoć u kući

Članak 2.

Triglav Pomoć u kući je usluga kojom se, u opsegu i na način definiranim ovim Uvjetima i u hitnim slučajevima, Osiguraniku koji ima otvoren paket tekućeg računa Banke, pruža organiziranje pomoći i

pokriće pripadajućih troškova prilikom nastanka osiguranog slučaja u stanu odnosno kući Osiguranika na adresi prebivališta ili boravišta navedenoj na osobnoj iskaznici Osiguranika, odnosno na adresi nekretnine u kojoj živi, koji je uključen u pokriće grupnom policom osiguranja i nalazi se na području Republike Hrvatske.

Ako osiguranik ima u vlasništvu i/ili posjedu više nekretnina, pokriće temeljem ovih Uvjeta odnosi se na nekretninu u kojoj Osiguranik živi ili na drugu nekretninu koju koristi, za koju je prvu prijavio osigurani slučaj te se u svim budućim asistencijskim slučajevima pokriće odnosi na tu nekretninu.

Osiguranik ima pravo na uslugu Triglav Pomoć u kući za vrijeme trajanja Ugovora o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa s Bankom.

Triglav Pomoć u kući je usluga dostupna 24 sata dnevno 365 dana na području Republike Hrvatske.

Odmah po nastanku Hitnog slučaja koji iziskuje aktivnost nužnu za sprječavanje daljnjeg povećanja štete, Osiguranik treba pozvati kontaktni centar Pružatelja asistencije na besplatni telefonski broj: + 385 1 5632 999 i obavijestiti operatera o nastalom Hitnom slučaju.

Telefonska linija kontaktnog centra Pružatelja asistencije dostupna je svakodnevno od 00 do 24 sata. Osiguranik je obavezan operateru kontaktnog centra Pružatelja asistencije dati sljedeće podatke:

- ime i prezime, broj telefona
- broj transakcijskog računa
- mjesto intervencije, nekretnina u kojoj Osiguranik živi ili ju koristi (adresa i opis objekta)
- kratak opis događaja i vrsta pomoći koja se očekuje
- druge podatke na zahtjev operatera kontaktnog centra.

Operater ima pravo odbiti intervenciju u slučaju da je osiguranik uskratilo gore navedene podatke.

Operater organizira slanje servisera na mjesto Hitnog slučaja.

Sukladno izvršenim radovima odnosno količini i vrsti pruženih usluga u skladu sa svojim cjenikom, serviser odnosno Pružatelj asistencije obračunava iznos intervencije. Maksimalna obveza Osiguratelja je do limita navedenog u čl. 5. ovih Uvjeta. U slučaju prekoračenja limita ili korištenja usluga koje nisu obuhvaćene pokrićem iz ovih Uvjeta, Osiguranik plaća

troškove koji nisu u pokriću, prema važećem cjeniku Pružatelja asistencije i ovim Uvjetima.

Po završetku, serviser uručuje Osiguraniku, a Osiguranik potpisuje potvrdu o izvršenim uslugama koja je temelj za korištenje usluge Triglav Pomoć u kući, te račun za dodatne usluge koje nisu u pokriću po ovim Uvjetima

Opseg osigurateljnog pokrića

Članak 3.

Osiguranjem su pokriveni troškovi dolaska serviser na mjesto Hitnog slučaja koji iziskuje hitnu intervenciju, a koja za cilj ima:

- sanaciju kvara i/ili oštećenja s osnovnim ciljem sprječavanja daljnjeg oštećenja objekta i predmeta koji se nalaze u objektu
- sprječavanja ugrožavanja zdravlja ili sigurnosti osiguranika
- sprječavanja boravka osiguranika u neadekvatnim uvjetima zbog štete nastale u objektu.

Popis usluga:

a) Popravak vodovodnih i kanalizacijskih cijevi

U slučaju kvara na instalacijama vodovodnih i kanalizacijskih cijevi kao i cijevi centralnog grijanja, koji je doveo do izlivanja ili nedostatka vode u kući/stanu Osiguranika na kućnoj adresi koja nužno zahtijeva intervenciju Pružatelja asistencije.

Ako je u sklopu isporuke usluge potrebno isprazniti septičku jamu, ugovorenim osiguranjem pokriveni su troškovi organizacije pražnjenja, ali ne i sami troškovi pražnjenja.

b) Popravak električnih instalacija

U slučaju kvara na električnim instalacijama i električnom sustavu za grijanje (toplinska regulacija grijalica i sl.) koji je uslijedio nakon događaja kao što su primjerice udar groma, prenapon ili kratki spoj, a koji nužno zahtijeva hitnu intervenciju.

U okviru prethodnog stavka su osigurane hitne intervencije i na klima uređajima i bojleru.

Ugovorenim osiguranjem nisu pokriveni troškovi nastali zbog kvara na daljinskom upravljaču i kvara instalacije za odvod kondenzata klima uređaja.

Nisu osigurane i ne smatraju se Hitnim slučajevima iz usluge Triglav Pomoć u kući:

- zamjena osigurača ili žarulje

- kvar primarnog sustava upravljanja uređajima za regulaciju grijanja koji je nastao zbog nepridržavanja uputa proizvođača
- kvar spremnika goriva
- kvar samostalnog (mobilnog) sustava grijanja, koji ne čini dio primarnog sustava grijanja
- kvar sustava za solarno grijanje
- kvar na kućanskim aparatima i uređajima.

c) Popravak brave ili omogućavanje otvaranja vrata

U slučaju da osiguraniku ili članu njegova kućanstva nije moguć ulazak u osigurani objekt nakon provalne krađe, zbog gubitka raspoloživih ključeva, loma ključeva i kvara brave osigurano je:

- popravak brave
- omogućavanje otvaranja vrata.

Pokriveni su i hitni slučajevi popravka vrata na vanjskim zidovima objekta, koji su nastali izvršenjem ili pokušajem izvršenja provalne krađe.

d) Popravak stakla i stolarski radovi

U slučaju loma stakla ili okvira prozora i vrata, ugrađenim na vanjskim zidovima objekta, zbog čega je onemogućeno zatvaranje vrata ili prozora, a objektivne okolnosti su takve da je nužna sanacija, osigurano je:

- zamjena stakla ili
- privremeno zatvaranje.

Pokriveni su i hitni slučajevi popravka prozora na vanjskim zidovima objekta, koji su nastali izvršenjem ili pokušajem izvršenja provalne krađe.

Troškovi intervencije koji nisu u pokriću

Članak 4.

Troškove dijelova i ostalih materijala potrebnih za popravak oštećenja, a nisu osigurani troškovi u okviru Triglav Pomoć u kući iz Članka 5. ovih Uvjeta, Osiguranik snosi osobno u svakom pojedinom slučaju prema stvarnim tržišnim cijenama tih dijelova i materijala.

Osigurani troškovi u okviru Triglav Pomoć u kući

Članak 5.

Osiguranjem su pokriveni sljedeći troškovi:

- troškove pružanja informacije i organizacije pomoći
- troškove isporuke usluga, koji obuhvaćaju troškove rada i putne troškove izvođača ukupnog iznosa do 2.000,00 kn tijekom 12 mjeseci od sklapanja

Ugovora o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa Banke, odnosno pristupanja Ugovoru o osiguranju.

Troškove koji tijekom 12 mjeseci od pristupanja Ugovoru o osiguranju nastanu iznad navedenog limita i troškove koje Osiguratelj ne pokriva, Osiguranik snosi sam.

Tijekom 12 mjeseci od pristupanja Ugovoru o osiguranju, osiguranik može iskoristiti najviše tri intervencije Triglav Pomoć u kući, s time da ukupan iznos svih intervencija tijekom te godine iznosi najviše 2.000,00 kn. Troškove koji nastanu iznad limita Osiguranik je dužan platiti sam prema važećem cjeniku pružatelja asistencije. Ako zbirni troškovi višekratnih usluga tijekom 12 mjeseci budu veći od limita pokriva, razliku podmiruje Osiguranik u trenutku prekoračenja limita.

Protekom 12 mjeseci od pristupanja Ugovoru o osiguranju, Osiguranik ponovno stječe pravo na pokriće troškova asistencijskih usluga prema ovim Uvjetima, do limita navedenih u ovom Članku uvjeta (najviše 3 intervencije do ukupno 2.000,00 kn), sve dok ima otvoren paket tekućeg računa kod Banke.

Limiti pokriva koji su navedeni u ovim Uvjetima izraženi u novčanim jedinicama (kunama), predstavljaju bruto vrijednost - što znači da u sebi sadržavaju/uključuju sve možebitne poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja.

Isključenja iz osiguranja

Članak 6.

Osigurani slučajevi neće se priznati u slučaju ako:

- Osiguranik ne nazove kontaktni centar Pružatelja asistencije odmah nakon utvrđivanja postojanja hitnog slučaja
- posljedice nepogode otkloni Osiguranik ili izvođač kojeg nije uputio Pružatelj asistencije
- je uzrok nezgode/štete nestručno rukovanje stvarima
- Osiguranik daje lažne podatke o nastalom slučaju
- namjerne radnje Osiguranika
- ako su troškovi nastali kao posljedica potresa, nuklearne opasnosti, izravne ili neizravne veze s terorističkim djelovanjima ili ratom.
- Osiguratelj nije dužan nadoknaditi bilo kakve troškove izvan opsega definiranog ovim Uvjetima. Pri tome su posebno isključena bilo kakva potraživanja čiju naknadu Osiguranik potražuje na

temelju neodgovarajućeg načina, kvalitete ili brzine obavljene intervencije.

Dodatne usluge organizacije

Članak 7.

Pružatelj asistencije nudi mogućnost uspostave kontakta i slanja servisera iz stavka 2. ovog Članka na mjesto događaja na zahtjev Osiguranika u slučajevima koji, sukladno odredbama ovih Uvjeta, nisu niti ne smatraju Hitnim slučajem. U tom slučaju osiguranjem po ovim Uvjetima nisu pokriveni troškovi rada i materijala, kao ni putni troškovi servisera odnosno izvođača radova te iste snosi Osiguranik sam. Organizacija se provodi za sljedeće servisere:

- vodoinstalater
- stolar
- staklar
- bravar
- električar.

Teritorijalno pokriva osiguranja

Članak 8.

Usluga Triglav Pomoć u kući koja se pruža na temelju ovih Uvjeta, primjenjuje se na stan odnosno kuću Osiguranika, koji je uključen u pokriva važećom policom osiguranja Osiguratelja i nalazi se na području Republike Hrvatske. U osiguranje je uključen stan ili kuća kao i njemu pripadajući pomoćni objekti.

Početak i prestanak osigurateljnog pokriva

Članak 9.

Trajanje ugovora o osiguranju, odnosno osigurateljno pokriva počinje potpisom Pristupnice za pristupanje Ugovoru o grupnom osiguranju pomoći (dalje u tekstu: Pristupnica) te nakon isteka 24. (dvadesetičetvrtog) sata onog dana koji je u polici osiguranja naveden kao dan početka osiguranja, ako je do tog dana plaćena premija u cijelosti ili prvi obrok premije ako je ugovoreno obročno plaćanje premije, odnosno istekom 24. (dvadesetičetvrtog) sata onog dana kada je premija plaćena, ako drugačije nije ugovoreno.

Obveza Osiguratelja prestaje istekom 24. (dvadesetičetvrtog) sata onog dana koji je u polici osiguranja naveden kao dan isteka osiguranja, ako drugačije nije ugovoreno.

Osiguranik ima pravo na pokriva troškova asistencijskih usluga temeljem Ugovora o osiguranju i prema ovim Uvjetima sve dok ima otvoren paket

tekućeg računa kod Banke. Prestankom ugovora o osiguranju prije isteka vremena za koje je premija plaćena, premija pripada Osiguratelju samo do završetka dana do kojeg je on bio u obvezi, ako drugačije nije ugovoreno ili ako do prestanka osiguranja nije nastao osigurani slučaj.

Sklapanje ugovora o osiguranju

Članak 10.

Ugovor o osiguranju za uslugu Triglav Pomoć u kući zaključuje se na temelju ponude Ugovaratelja osiguranja.

Pisana ponuda učinjena Osiguratelju za sklapanje ugovora o osiguranju veže ponuditelja, ako on nije odredio kraći rok, za vrijeme od osam dana otkad je ponuda prispjela Osiguratelju. Ako Osiguratelj u tom roku ne odbije ponudu koja ne odstupa od njegovih uvjeta za predloženo osiguranje, smatrat će se da je prihvatio ponudu i da je ugovor o osiguranju sklopljen. Kod ugovora o osiguranju koji su sklopljeni na daljinu, ugovor o osiguranju smatra se sklopljenim samom uplatom premije.

Osiguranci pristupaju Ugovoru o grupnom osiguranju temeljem zaključenog Ugovora o otvaranju i vođenju pojedinog paketa tekućeg računa Banke s ugovarateljem osiguranja (Banka) i potpisom Pristupnice. Pristupnica se potpisuje istovremeno sa sklapanjem Ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa Banke.

Trajanje ugovora o osiguranju

Članak 11.

Ugovor o grupnom osiguranju Ugovaratelj osiguranja i Društvo za osiguranje sklapa se na neodređeno vrijeme.

temeljem sklopljenog ugovora o osiguranju Društvo za osiguranje će Ugovaratelju osiguranja izdavati mjesečne police osiguranja.

Povrat premije

Članak 12.

Društvo za osiguranje ni u kojem slučaju ne vrši povrat premije u slučaju prijevremenog raskida Ugovora o grupnom osiguranju.

Pisani oblik

Članak 13.

Ugovor o osiguranju, sporazumi o sadržaju ugovora o osiguranju i svi dodaci tom ugovoru važeći su ako su zaključeni suglasnošću volja (konsenzusom) u pisanom obliku, a Osiguratelj je obvezan bez odgađanja Ugovaratelju predati uredno sastavljenu i potpisanu policu osiguranja.

Svi zahtjevi, obavijesti i izjave koje se trebaju predati prema odredbama ugovora o osiguranju, moraju biti u pisanom obliku.

Zahtjevi, obavijesti ili izjave su dane pravovremeno ako su podnesene u rokovima utvrđenim ovim Općim uvjetima, odnosno ukoliko se prije isteka roka pošalju preporučenim pismom. Danom zaprimanja smatra se dan kad je preporučeno pismo bilo predano na poštu. Izjava koju treba dati drugome obvezuje tek od trenutka kad je drugi primi.

Promjena adrese i mjesta prebivališta

Članak 14.

Osiguranik mora obavijestiti Drštvo za osiguranje o promjeni adresi svog stanovanja odnosno prebivališta ili boravišta u roku od 15 dana od dana promjene.

Ako je Osiguranik promijenio adresu svog stanovanja odnosno prebivališta ili boravišta, a o tome nije obavijestio Društvo za osiguranje, dovoljno je da Društvo za osiguranje obavijest koju mora dostaviti Osiguraniku pošalje na adresu njegove zadnje poznate adrese stanovanja.

Obveze Osiguranika nakon nastanka štetnog događaja

Članak 15.

Osiguranik i članovi njegovog kućanstva koji prilikom poziva dokažu pravni interes odnosno dostave podatke iz Članka 2. stavka 5. je dužan odmah po nastanku osiguranog slučaja pozvati Kontaktni centar Pružatelja asistencije na besplatni telefonski broj + 385 1 5632 999.

Prije poziva na broj Kontaktni centar Pružatelja asistencije Osiguranik ne treba djelovati sam osim u slučaju iznimne situacije - izbjegavanja ozbiljne ozljede ili spašavanja života, osim ako sama priroda hitnog slučaja to ne zahtjeva. Posebnost situacije, koja je zahtijevala samostalno djelovanje, Osiguranik mora potkrijepiti odgovarajućim dokazima, na temelju kojih može Osiguraniku naknadno odobriti određena prava iz Triglav Pomoći u kući.

Osiguranik mora po prijavi slijediti upute dobivene od Pružatelja asistencije. Ako Osiguranik postupi protivno uputama, Osiguratelj nije dužan pokriti troškove koji iz tog postupanja proizlaze.

Osiguranik je obvezan u slučajevima koji su definirani relevantnim propisima, a osobito u slučajevima koji su uzrokovani požarom, eksplozijom ili vandalizmom ili provalnom krađom, odmah obavijestiti nadležnu policijsku ispostavu o stvarima koje su uništene, oštećene ili nestale.

Postupak izvansudskog rješavanja sporova

Članak 16.

Strane su suglasne sve sporove proizašle iz odnosa osiguranja nastojati rješavati mirnim putem sukladno pravilima postupka Osiguratelja o izvansudskom rješavanju sporova.

Ugovaratelj osiguranja, osiguranik, korisnik osiguranja, platitelj osiguranja te treća osoba s dokazanim pravnim interesom mogu podnijeti pritužbu koja se odnosi na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenje obaveza iz ugovora o osiguranju i to u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja odluke Triglav osiguranja d.d. (dalje u tekstu: Društvo) ili od dana saznanja za razlog pritužbe.

Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena Osiguratelju od strane osiguranika, ugovaratelja osiguranja, korisnika iz ugovora o osiguranju te treće osobe s dokazanim pravnim interesom.

Pritužbom se ne smatra izraz nezadovoljstva upućen Osiguratelju vezano za odluke u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva oštećenih osoba, osim ako taj izraz nezadovoljstva iz ugovora o osiguranju izjavi osiguranik, ugovaratelj osiguranja, korisnik iz ugovora o osiguranju te treća osoba s dokazanim pravnim interesom.

Pritužba može biti podnesena zbog:

- postupanja društva za osiguranje odnosno osobe koja za Društvo obavlja poslove zastupanja u osiguranju
- odluke Društva u vezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju
- postupanja Društva u vezi s rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju.
- Pritužba se dostavlja u pisanom obliku s naznakom „PRITUŽBA“ i to na:
 - adresu sjedišta osiguratelja: Zagreb, A. Heinza 4,
 - adresu najbližeg prodajnog ureda,

- e-mailom na adresu: pritužbe@triglav-osiguranje.hr
 - putem telefaksa na broj: 01 5632 709
 - usmenom izjavom na zapisnik kod osiguratelja na adresi sjedišta Osiguratelja u Zagrebu ili na adresu najbližeg prodajnog ureda.
 - Pritužba treba sadržavati:
 - ime, prezime i adresu podnositelja pritužbe fizičke osobe ili njegovog zakonskog zastupnika odnosno tvrtku, sjedište, ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba,
 - jasne razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja,
 - dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe kada ih je moguće priložiti, isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se prigovor podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza,
 - datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja prigovora odnosno osobe koja ga zastupa
 - punomoć za zastupanje, kada je prigovor podnesena po punomoćniku.
- Pritužba se može podnijeti i na propisanom Obrascu za podnošenje pritužbi Osiguratelja.
- Društvo je dužno u pisanom obliku odgovoriti na pritužbu u najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka pritužbe.
- Kada odgovor na pritužbu ne ispunjava ili ne ispunjava u cijelosti zahtjeve iz pritužbe, podnositelju pritužbe potrebno je objasniti položaj Društva vezan uz pritužbu, a podnositelj pritužbe ima pravo na:
- podnošenje pritužbe pravobranitelju osiguranja zbog kršenja kodeksa o poslovnoj osiguravateljskoj i reosiguravateljskoj etici,
 - pokretanje postupka za mirno rješavanje spora, primjerice pred Centrom za mirenje pri Hrvatskom gospodarskoj komori i/ili Centrom za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje,
 - podnošenje tužbe nadležnom sudu.

Primjena zakona

Članak 17.

Na odnose između Osiguratelja i Osiguranika te ostalih osoba na koje se ovaj odnos primjenjuje, a koji nisu regulirani ovim Uvjetima, primijenit će se odredbe Zakona o obveznim odnosima i drugih mjerodavnih zakona i podzakonskih akata.

Mjerodavno pravo

Članak 18.

Za ugovor o osiguranju mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske.

Kod ugovora o osiguranju s međunarodnim elementom, na koje se primjenjuje Uredba (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća, ugovorne strane ovlaštene su izbrati, kao mjerodavno, jedno od sljedećih prava:

- pravo države članice u kojoj se nalazi imovina;
- pravo države članice u kojoj ugovaratelj osiguranja ima prebivalište ili uobičajeno boravište odnosno ako je ugovaratelj osiguranja pravna osoba, pravo države članice u kojoj se nalazi poslovni nastan ugovaratelja osiguranja na koji se ugovor odnosi;
- ako ugovaratelj osiguranja (policy-holder) obavlja komercijalne ili industrijske aktivnosti odnosno slobodno zanimanje te ugovor pokriva 2 ili više rizika koji se nalaze u različitim državama članicama i koji se odnose na te aktivnosti – pravo bilo koje od tih država članica ili pravo države gdje ugovaratelj osiguranja (policy-holder) ima uobičajeno boravište.

Na ugovor o osiguranju, kada strane imaju pravo izbora, Osiguratelj predlaže da se kao mjerodavno pravo izabere pravo Republike Hrvatske.

Sankcijska klauzula

Članak 19.

Osiguratelj ne pruža pokriće osiguranja te nema obvezu plaćanja potraživanja, plaćanja zahtjeva ili plaćanja bilo kakvih drugih pogodnosti, bez obzira na odredbe ugovora o osiguranju, ako bi takva isplata po zahtjevu ili plaćanje bilo kakvih drugih pogodnosti izložilo osiguravatelja bilo kakvim sankcijama, zabranama ili ograničenjima na osnovu rezolucija Ujedinjenih naroda, trgovinskim ili ekonomskim sankcijama, kršenju zakona te propisa Europske unije, Velike Britanije ili Sjedinjenih Američkih Država.

Za provođenje nadzora nad osiguravajućim društvom nadležna je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA).

U primjeni od 01.04.2019. godine.