

UVJETI ZA OSIGURANJE WIENER KUĆNA ASISTENCIJA

Uvodne odredbe

Članak 1.

U ovim uvjetima pojedini izrazi znače:

Osiguratelj – Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d. (u daljnjem tekstu: Osiguratelj).

Pružatelj asistencije – ORYX GRUPA d.o.o., Sesvete, Ljudevita Posavskog 7/a, OIB: 82333208898 (u daljnjem tekstu: ORYX).

Ugovaratelj – fizička ili pravna osoba koja je s Osigurateljem sklopila ugovor o osiguranju.

Osiguranik – osoba 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.

Polica – isprava o ugovoru o osiguranju.

Kontakt centar – 24 satno dežurstvo ORYX-a za osiguranike kojima je potrebna pomoć ako se dogodi osigurani slučaj.

Wiener kućna asistencija

Članak 2.

Wiener kućna asistencija je pokrivena kojim se, u opsegu definiranom ovim Uvjetima i u hitnom slučaju, osiguraniku pruža organiziranje pomoći i pokrivena pripadajućih troškova prilikom nastanka osiguranog slučaja na stambenom objektu odnosno kući osiguranika, koji je uključen u pokrivena i nalazi se na području Republike Hrvatske.

Wiener kućna asistencija dostupna je 24 sata dnevno 365 dana na području Republike Hrvatske.

Hitnim slučajem, u smislu odredbi ovih Uvjeta, smatra se 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.

Odmah po nastanku hitnog slučaja koji iziskuje aktivnost nužnu za sprječavanje daljnjeg povećanja štete, osiguranik treba pozvati kontakt centar na besplatni telefonski broj 0800 0888 i obavijestiti operatera o nastalom štetnom događaju. Telefonska linija je dostupna svakodnevno od 00 do 24 sata. Osiguranik je obavezan operateru dati sljedeće podatke:

- ime i prezime, broj telefona
- mjesto intervencije (adresu i opis objekta)
- kratak opis događaja i vrsta pomoći koja se očekuje

- drugi podaci na zahtjev operatera

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

Operater organizira slanje servisera na mjesto štetnog događaja.

Sukladno izvršenoj količini i vrsti članskih pogodnosti, serviser 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 pokrivenom, osiguranik plaća iznos naknada koje nisu uključene u pokrivena, prema važećem cjeniku pružatelja asistencije.

Po završetku, serviser uručuje osiguraniku a osiguranik potpisuje računski obrazac koji služi za evidentiranje korištenja pogodnosti police Wiener kućna asistencija.

Opseg osigurateljnog pokrivena

Članak 3.

Osiguranjem su pokriveni troškovi organizacije dolaska servisera na mjesto štetnog događaja koji iziskuje hitnu intervenciju, a koja za cilj ima:

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

Popis članskih pogodnosti:

a) Sanacija 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 na kućnoj adresi koja nužno zahtijeva intervenciju servisera.

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

b) Sanacija 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 to 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 pogodnostima iz Wiener kućne asistencije:

- 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) Sanacija 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 prozora i vrata na vanjskim zidovima objekta, koji su nastali izvršenjem ili pokušajem izvršenja provalne krađe.

d) Sanacija 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.

Troškovi intervencije koji nisu u pokriću Članak 4.

Troškove dijelova i ostalih materijala potrebnih za popravak oštećenja osiguranik snosi osobno u svakom pojedinom slučaju prema stvarnim tržišnim cijenama tih dijelova i materijala.

Osigurani troškovi u okviru Wiener kućna asistencija Članak 5.

Osiguranjem su pokriveni sljedeći troškovi:

- troškove pružanja informacije i organizacije pomoći
- troškove isporuke članskih pogodnosti za jednog izvođača, koji obuhvaćaju troškove rada i putne troškove izvođača ukupnog iznosa do 1.200,00 kn tijekom 12 mjeseci od ugovaranja Wiener kućne asistencije.

Troškove koji nastanu iznad navedenog limita, osiguranici su dužni sami platiti.

Tijekom 12 mjeseci od početka osiguranja, osiguranik može iskoristiti najviše tri intervencije Wiener kućna asistencija, s time da ukupan iznos svih intervencija tijekom te godine iznosi najviše 1.200,00 kn. Troškove koji nastanu iznad limita osiguranici su dužni sami platiti prema važećem cjeniku pružatelja asistencije. Ako zbirni troškovi višekratnih usluga budu veći od limita tijekom jedne godine razliku podmiruje osiguranik u trenutku prekoračenja limita.

Limiti pokrića 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 kontakt centar Wiener kućna asistencija odmah nakon utvrđivanja postojanja hitnog slučaja
- posljedice nepogode otkloni osiguranik ili izvođač kojeg nije uputio pružatelj asistencije Wiener kućna asistencija
- 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

ORYX 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 mogućnosti organizacije Članak 7.

ORYX nudi mogućnost uspostave kontakta i slanja serviseru iz stavka 2. ovog Članka na mjesto događaja na zahtjev osiguranika u slučajevima koji se, sukladno odredbama ovih Uvjeta, ne smatraju hitnim slučajem. Pokrićem nisu pokriveni troškovi rada i materijala, kao ni putni troškovi serviseru odnosno izvođača radova.

Organizacija se provodi za sljedeće servisere:

- vodoinstalater
- stolar
- staklar
- bravar
- električar

Teritorijalna valjanost osiguranja Članak 8.

Wiener kućna asistencija koja se pruža na temelju ovih Uvjeta, primjenjuje se za stambeni objekt, odnosno kuću ili stan, koji je naveden pod mjesto osiguranja u važećoj polici Wiener kućna asistencija, i nalazi se na području Republike Hrvatske.

U osiguranje je uključen glavni objekt, stan ili kuća, kao i njemu pripadajući pomoćni objekti.

Početak i prestanak osigurateljnog pokrića Članak 9.

Obveza osiguratelja počinje nakon isteka 24-tog sata onog dana koji je u polici osiguranja naveden kao dan početka osiguranja, ako je do tog dana plaćena premija ili prvi obrok premije, odnosno istekom 24-

tog sata onog dana kada je plaćena premija, ako drugačije nije ugovoreno.

Obveza osiguratelja prestaje istekom 24-tog sata onog dana koji je u polici osiguranja naveden kao dan isteka osiguranja, ako se drugačije ne dogovori.

Trajanje ugovora o osiguranju Članak 10.

Ugovor se sklapa na trajanje od godinu dana s mogućnošću automatskog produženja na sljedeće ugovorno razdoblje od godinu dana.

Pisani oblik Članak 11.

Sporazumi koji se odnose na sadržaj ugovora o osiguranju valjani su samo ako su sklopljeni u pisanom obliku.

Sve obavijesti i izjave koje se daju vezano uz odredbe ugovora o osiguranju moraju se dati u pisanom obliku.

Obveze osiguranika nakon nastanka štetnog događaja Članak 12.

Osiguranik je dužan odmah po nastanku osiguranog slučaja pozvati Kontaktni centar na besplatni telefon broj 0800 0888.

Prije poziva na broj 0800 0888 osiguranik ne treba djelovati sam osim u slučaju iznimne situacije - izbjegavanja ozbiljne ozljede ili spašavanja života, ili ako sama priroda hitnog slučaja to ne dopušta. Posebnost situacije, koja je zahtijevala samostalno djelovanje, osiguranik mora potkrijepiti odgovarajućim dokazima, na temelju kojih ORYX može osiguraniku naknadno odobriti određena prava iz Wiener kućne asistencije.

Osiguranik mora po prijavi slijediti upute dobivene od pružatelja asistencije. Ako osiguranik postupa protivno uputama, ORYX ne pokriva troškove koji iz tog ponašanja 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.

Rješavanje sporova Članak 13.

Strane su suglasne sve sporove proizašle iz odnosa osiguranja nastojati riješiti mirnim putem.

Ugovaratelj osiguranja, osiguranik, te korisnik osiguranja obvezni su o svim spornim pitanjima, pritužbama i nesporazumima proizašlim iz odnosa osiguranja bez odgađanja izvijestiti osiguratelja.

Obavijesti – prigovori iz prethodne točke dostavljaju se u pisanom obliku, iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj, potpis podnositelja i vrijeme slanja obavijesti.

Osiguratelj će zaprimljeni prigovor uputiti drugostupanjskoj komisiji. Drugostupanjska komisija osiguratelja sastoji se od dva (2) člana, od kojih je

najmanje jedan (1) diplomirani pravnik. Odgovor drugostupanjske komisije dostavlja se podnositelju prigovora u pisanom obliku bez odgađanja, a najkasnije u roku od osam dana od dana zaprimanja prigovora.

Svi sporovi koji proizlaze iz odnosa osiguranja ili u vezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, mogu se uputiti na mirenje pred jednom od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj (primjerice, pri Hrvatskom uredu za osiguranje, Hrvatskoj gospodarskoj komori u Zagrebu ili Hrvatskoj udruzi poslodavaca).

U slučaju da se unatoč nastojanja sporazumnog rješenja spora ne uspije postići mirno rješenje spora, za sudske sporove ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

U primjeni od 1. listopada 2020.