

Posebni pogoji za zavarovanje domske asistencije
veljajo od 17. 6. 2021

Izrazi v teh pogojih pomenijo:

zavarovalec – oseba, ki sklene zavarovanje;
zavarovanec – oseba, katere premoženjski interes je zavarovan, pri čemer sta zavarovalec in zavarovanec ista oseba, razen pri zavarovanju na tuj račun;
zavarovalna policia – listina o sklenjeni zavarovalni pogodbi;
zavarovalna premija – znesek, ki ga zavarovalec plača po zavarovalni pogodbi;
zavarovalnina – znesek, ki ga zavarovalnica plača po zavarovalni pogodbi;
upravičenec – oseba, ki živi z zavarovancem v skupnem gospodinjstvu in ima bivališče prijavljeno na njegovem domu;
osnovno zavarovanje – je zavarovanje doma v skladu s Splošnimi pogoji za zavarovanje doma, h kateremu je priključeno predmetno zavarovanje domske asistencije;
nujni primer – nenaden in nepričakovan dogodek, ki zahteva takojšnje ukrepanje ter se nanaša na dom in bi v primeru opustitve hitrega ukrepanja v primeru požara, vlomske tatvine, poplave, izliva vode, razbitja stekla (v oknih in vhodnih vratih), viharja in toče imel za posledico (dodatno) škodo na domu, ogrožanje zdravja ali varnosti ali neustrezno bivanje zavarovanca oziroma upravičencev;
dom – stanovanjski objekti, v osnovnem zavarovanju opredeljeni v točkah a, b, c in d (3) odstavka 2. člena in v 2. točki omenjenega 2. člena omenjenega zavarovanja;
asistenčni center – asistenčni center zavarovalnice, ki nudi organizacijo asistenčnih storitev v Republiki Sloveniji, ki ga lahko zavarovanec oziroma upravičenec v nujnem primeru pokličejo 24 ur na dan na brezplačno telefonsko številko 080 19 20. V primeru koriščenja storitev svetovanja ob preventivnem vzdrževanju doma, zavarovalnica zagotavlja dostopnost do asistenčnega centra od ponedeljka do petka med 8:00 in 19:00;
asistenčni primer – organizacija pomoči asistenčnega centra v nujnem primeru, ki zahteva asistenčne storitve, ki jih po tem zavarovanju nudi zavarovalnica;
zavarovalno leto – obdobje trajanja zavarovanja v dolžini leta dni, za katerega se obračuna premija.

1. člen – UPORABA POGOJEV

(1) Za to zavarovanje se uporabljajo tudi vsakokrat veljavni Splošni pogoji za individualna premoženjska zavarovanja DOM (osnovno zavarovanje), razen v delu, ki je s temi pogoji drugače urejen.

2. člen – VELJAVNOST ZAVAROVANJA

(1) Upošteva se ostale določbe teh pogojev, velja zavarovanje domske asistencije le poleg osnovnega zavarovanja, sklenjenega pri tej zavarovalnici.

3. člen – OBMOČJE VELJAVNOSTI ZAVAROVANJA

(1) Če v teh pogojih ni drugače določeno, se za zavarovanje domske asistencije zavarovalno kritje nudi le za dom na območju Republike Slovenije.

4. člen – ZAVAROVANE ASISTENČNE STORITVE

(1) Zavarovalnica zavarovancu v asistenčnem primeru zagotavlja naslednje asistenčne storitve (v nadaljevanju storitve):

- A) Storitve v zvezi s pojavom škode na objektu ali opremi, in sicer:
- A1 Nasvet kako ravnati v primeru škode;
 - A2 Nujno varovanje premoženja v domu;
 - A3 Nadomestno bivanje v hotelu;
 - A4 Odpiranje vhodnih vrat;
 - A5 Vrnitev v Slovenijo;
 - A6 Obrtniška dela v primeru nujnih popravil;
 - A7 Organizacija storitev pričetka odprave škode.
- B) Storitve svetovanja v zvezi s preventivo na področju vzdrževanja objekta ali opreme.

5. člen – OBSEG ASISTENČNIH STORITEV

A) STORITVE V ZVEZI S POJAVOM ŠKODE NA OBJEKTU ALI OPREMI

A1 NASVET KAKO RAVNATI V PRIMERU ŠKODE

(1) Zavarovalnica v okviru te asistenčne storitve zagotavlja informacije, ki se nanašajo na ustrezno ukrepanje, potrebno za preprečitev nadaljnje nastajanja škode ali za omejitev posledic le-te.

A2 NUJNO VAROVANJE PREMOŽENJA V DOMU

(1) Zavarovalnica v okviru te asistenčne storitve zagotavlja organizacijo varovanja doma ter povrne s tem povezane stroške v znesku do 500 EUR, in sicer v primeru, če zaradi nastanka škode dom ni primeren za bivanje, bivanja pa z nujnimi popravili neposredno po nastanku škode ni mogoče zagotoviti.

(2) Kadar je varovanje doma potrebno zaradi vloma, zavarovalnica zagotovi varovanje najdlje do prihoda ustreznega izvajalca, ki izvrši začasno zaporo doma. Varovanje doma do trenutka prihoda ustreznega izvajalca velja tudi v primeru, če zavarovanec začasno zaporo doma zavrne.

A3 NADOMESTNO BIVANJE V HOTELU

(1) Zavarovalnica v okviru te asistenčne storitve zagotavlja organizacijo bivanja v hotelu ter povrne s tem povezane stroške v znesku do 50 EUR/noč/na posameznega zavarovanca ali upravičenca, in sicer v primeru, če zaradi nastanka škode dom ni primeren za bivanje, bivanja pa z nujnimi popravili neposredno po nastanku škode ni mogoče zagotoviti.

(2) Povrnitev stroškov bivanja je omejeno na 1.000 EUR.

(3) Zavarovanje ne krije stroškov:

- telefoniranja iz hotela;
- sobne postrežbe;
- drugih hotelskih storitev.

A4 ODPIRANJE VHODNIH VRAT

(1) Če zavarovanec oz. upravičenec zaradi okvare ključavnice ne morejo odkleniti vhodnih vrat doma in je zaradi tega vstop ali izstop iz njega onemogočen, zavarovalnica priskrbi ključavničarja in krije stroške odpiranja vrat.

(2) Zavarovanje ne krije stroška popravila in stroška materiala ter morebitne škode pri odpiranju vrat.

A5 VRNITEV V SLOVENIJO

(1) Zavarovalnica v okviru te asistenčne storitve zagotavlja organizacijo in plačilo stroškov vrnitve zavarovanca ali upravičenca iz tujine do doma zavarovanca ali upravičenca v Sloveniji v nujnem primeru, in sicer če zavarovanec oziroma upravičenec prvotne vozovnice, ki jo ima, ne more uporabiti za vrnitev domov.

(2) Plačilo stroškov iz prejšnjega odstavka je v primeru prevoza domov z vlakom ali letalom omejeno na 1. razred (vlak) in ekonomski razred (letalo).

A6 OBRTNISKA DELA V PRIMERU NUJNIH POPRAVIL

(1) Zavarovalnica v okviru te asistenčne storitve zagotavlja organizacijo prihoda ustreznih obrtnikov ter plačilo stroškov omenjenih storitev, ki se nanašajo na izvedbo nujnih popravil ob nastanku asistenčnega primera.

(2) Zavarovalnica v primeru te asistenčne storitve zagotavlja le plačilo asistenčne storitve v obsegu prevoza izvajalca in njegovega dela, ne povrne pa stroškov materiala.

(3) Predmetna asistenčna storitev je omejena na plačilo stroškov do največ 250 EUR na posamezno asistenčno storitev iz te točke.

A7 ORGANIZACIJA STORITEV PRIČETKA ODPRAVE ŠKODE

(1) Zavarovalnica v okviru te asistenčne storitve zagotavlja organizacijo storitev, ki so v zvezi z osnovnim zavarovanjem potrebne za pričetek odprave posledic škode.

(2) Predmetna asistenčna storitev je omejena na predmet zavarovanja in zavarovane nevarnosti, sklenjene po osnovnem zavarovanju.

B) STORITVE SVETOVANJA V ZVEZI S PREVENTIVO NA PODROČJU VZDRŽEVANJA OBJEKTA ALI OPREME

(1) Zavarovalnica v okviru te storitve s pomočjo asistenčnega centra zagotavlja odgovore na vsa splošna vprašanja, ki so povezana s preventivnimi ukrepi za vzdrževanje objekta ali opreme.

6. člen – ODZIVNOST ZAVAROVALNICE

(1) Zavarovalnica zagotavlja, da se bo po prijavi asistenčnega primera, ki bo skladna s temi pogoji, na primer odzvala hitro, skrbno in vestno.

(2) V primeru višje sile ali izrednih dogodkov (motnje v delovanju telekomunikacijskih sistemov, stavke, demonstracije, elementarne nesreče, zastoji v prometu, neugodne vremenske razmere, epidemije, ipd.) oz. drugih objektivnih ovir pri zagotavljanju asistenčnih storitev se bo zavarovalnica odzvala takoj, ko bo to mogoče oziroma v primeru preventive ob dogovorjenem terminu z izvajalcem..

(3) Zavarovalnica bo poskrbela za skrbno izbiro izvajalca storitve, ne odgovarja pa za njegovo ravnanje.

7. člen – IZKLJUČITVE IN OMEJITVE

A) IZKLJUČITVE IN OMEJITVE, VEZANE NA ASISTENČNE STORITVE IZ 5. ČLENA TEH POGOJEV (TOČKA A)

(1) Zavarovalnica ne zagotavlja asistenčnih storitev in ne krije stroškov:

- 1) sanacije škode, razen v delu, ki se nanaša na obseg zavarovanih asistenčnih storitev;
- 2) če asistenčni center ni bil pravočasno obveščen o asistenčnem primeru oz. če zavarovanec ni poklical asistenčnega centra, ko je nastal asistenčni primer;
- 3) če je posledice asistenčnega centra odpravil zavarovanec, upravičenec ali izvajalec, ki ga ni napotil asistenčni center;
- 4) če je zavarovanec/upravičenec podal lažne podatke o okoliščinah asistenčnega primera;
- 5) če je asistenčni primer posledica vojnih uporov, vojn, vstaj, izgredov, državljskih nemirov, terorističnih dejanj, jedrske reakcije, jedrske radiacije ali radioaktivne kontaminacije ali potresa;
- 6) če je asistenčni primer posledica zlonamernega ali naklepnega ravnanja zavarovanca ali upravičenca;
- 7) več kot dveh asistenčnih primerov v zavarovalnem letu;
- 8) če je asistenčni primer nastal na opremi doma;
- 9) zamud in izgub v primeru neuspešne ali nepravočasne izvedbe asistenčnih storitev, če so na strani asistenčnega centra pri tem obstajale objektivne ovire izvedbe omenjenih storitev iz 6. člena teh pogojev.

B) IZKLJUČITVE IN OMEJITVE, VEZANE NA ASISTENČNE STORITVE IZ 5. ČLENA TEH POGOJEV (TOČKA B)

- (1) Zavarovalnica ne zagotavlja asistenčnih storitev in ne krije stroškov:
- 1) vzdrževanja oz. posegov, ki jih na željo zavarovanca opravi izvajalec;
 - 2) sredstev, ki so uporabljena s strani zavarovanca ob lastnem preventivnem vzdrževanju tekom posveta na daljavo;
 - 3) če zavarovanec poda lažne podatke o okoliščinah asistenčnega primera.

8. člen – ZAVAROVANČEVE OBVEZNOSTI PO ASISTENČNEM PRIMERU

- (1) Zavarovanec mora po nastopu nujnega primera poklicati asistenčni center. V obvestilu je dolžan posredovati vse potrebne identifikacijske podatke, na kratko opisati težavo, na zahtevo zavarovalnice pa izvajalcu storitve posredovati tudi ustrezna dokazila.
- (2) Zavarovanec se je dolžan ravnati po navodilih zavarovalnice. Zavarovanec je dolžan sam plačati storitve, ki jih zavarovalnica na podlagi tega zavarovanja ne plača ali ne plača v celoti.
- (3) Zavarovanec je zavarovalnici dolžan povrniti izplačane zneske in druge stroške za izvršeno asistenčno storitev z zakonitimi zamudnimi obrestmi od dneva izplačila, če se po nujenju storitve ugotovi, da asistenčni primer ni krit z zavarovanjem, ali je zavarovanec kršil določila teh pogojev in je zavarovalnici zaradi tega nastala škoda.

9. člen – OMEJITEV ODGOVORNOSTI

- (1) Zavarovalnica odgovarja za izbiro izvajalca del, ne prevzema pa odgovornosti za morebitno škodo, ki nastane zaradi nekvalitetne storitve izvajalca.
- (2) Zavarovanec v primeru lastnega preventivnega vzdrževanja po nasvetu, ki ga prejme s strani asistenčnega centra ali izvajalca na daljavo, ukrepe izvaja na lastno odgovornost.

10. člen – VARSTVO/OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV

- (1) Zavarovalnica kot upravljavec osebnih podatkov obdeluje osebne podatke v skladu s predpisi s področja varstva osebnih podatkov in s področja zavarovalništva, kakor tudi z drugo veljavno zakonodajo ter Politiko zasebnosti, ki jo je sprejela Zavarovalnica Sava d.d. v zvezi z zagotavljanjem varstva osebnih podatkov in ki je dostopna na spletni strani zavarovalnice: <https://www.zav-sava.si/sl-si/pravna-obvestila/>, v tiskani obliki pa je Pravno obvestilo, ki je povzetek Politike zasebnosti, dostopno tudi na vseh prodajnih mestih zavarovalnice.
- (2) V omenjenem dokumentu (Politiki zasebnosti, kakor tudi v Pravnem obvestilu) so zapisane informacije v zvezi z varstvom osebnih podatkov, in sicer:
- 1) podatki o upravljavcu in pooblaščenca,
 - 2) namenih obdelave in pravne podlage za obdelavo,
 - 3) obdelovalcih in uporabnikih osebnih podatkov,
 - 4) prenosu osebnih podatkov v tretje države,
 - 5) pravicah posameznikov v zvezi z obdelavo osebnih podatkov,
 - 6) rokov hrambe osebnih podatkov.
- (3) Zavarovalec je s strani zavarovalnice najkasneje ob sklepanju zavarovalne pogodbe seznanjen z vsebino dokumenta »Pravno obvestilo v zvezi z varstvom osebnih podatkov«, ki predstavlja izvleček Politike zasebnosti in je dostopen na spletni strani zavarovalnice: <https://www.zav-sava.si/sl-si/pravna-obvestila/> oziroma v tiskani obliki na prodajnih mestih zavarovalnice.