

Splošni pogoji za zavarovanje osebne asistence veljajo od 1. 1. 2021

Izrazi v teh pogojih pomenijo:

zavarovalec – oseba, ki sklene zavarovalno pogodbo;
zavarovanec – oseba, katere premoženjski interes je zavarovan, pri čemer sta zavarovalec in zavarovanec ista oseba, razen pri zavarovanju na tuj račun;
sozavarovane osebe - osebe, na katere se razširja zavarovalno kritje;
zavarovalna polica - listina o zavarovalni pogodbi;
premija - znesek, ki ga zavarovalec plača zavarovalnici v skladu s sklenjeno zavarovalno pogodbo;
zavarovalnina - znesek, ki ga zavarovalnica plača v skladu z zavarovalno pogodbo;
zavarovalnica - Zavarovalnica Sava, d.d.;
asistenčni center - pogodbeni partner zavarovalnice, razviden iz posebnih pogojev zavarovanja posameznih vrst osebne asistence, ki ob nastopu asistenčnega primera nudi asistenčne storitve zavarovancem;
posebni zavarovalni pogoji - zavarovalni pogoji, ki veljajo poleg teh splošnih pogojev, podrobneje opredeljujejo posamezno vrsto osebne asistence in so njihov sestavni del;
zavarovalno leto - obdobje trajanja zavarovanja v dolžini leta dni, za katerega se obračuna premija.

I. UVODNE DOLOČBE

1. člen - OBSEG ZAVAROVANJA

(1) Zavarovalnica v obsegu teh pogojev nudi pomoč oziroma organizacijo tistih asistenčnih storitev, ki so podrobneje opredeljene v posebnih zavarovalnih pogojih.

2. člen - ZAVAROVANE NEVARNOSTI

(1) Zavarovane so tiste nevarnosti, ki so v okviru posamezne vrste osebne asistence, razvidne iz posebnih zavarovalnih pogojev omenjene asistence.

3. člen - NEZAVAROVANE NEVARNOSTI

(1) Nezavarovane nevarnosti so razvidne iz posebnih zavarovalnih pogojev, ki veljajo za posamezno vrsto osebne asistence.

4. člen - OBMOČJE VELJAVNOSTI ZAVAROVANJA

(1) Če ni drugače dogovorjeno, zavarovalnica s tem zavarovanjem nudi asistenčne storitve v Republiki Sloveniji.

5. člen - ZAVAROVALNA VSOTA

(1) Če ni drugače dogovorjeno, predstavlja zavarovalna vsota, opredeljena v okviru posamezne asistenčne storitve bodisi na polici, bodisi v posebnih pogojih, zgornjo mejo obveznosti zavarovalnice po enem zavarovalnem/asistenčnem primeru.

6. člen - PRIJAVA ZAVAROVALNEGA PRIMERA

(1) Zavarovanec je dolžan asistenčni primer nemudoma prijaviti asistenčnemu centru zavarovalnice.
(2) Če zavarovanec krši prijavno dolžnost iz tega člena ali prijavno dolžnost, določeno v posebnih zavarovalnih pogojih, lahko zavarovalnica svoje obveznosti, ki izvirajo iz zavarovalne pogodbe zmanjša oz. ji mora zavarovanec povrniti škodo, ki jo ima zaradi tega.

7. 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.

8. člen - NARAVA ASISTENČNIH STORITEV

(1) Zavarovalnica nudi asistenčne storitve praviloma v naravi (to je z zagotavljanjem asistenčnih storitev kot takih), torej brez naknadnih povračil oz. plačil stroškov.

II. SPLOŠNE DOLOČBE

9. člen - PONUDBA IN SKLENITEV ZAVAROVALNE POGODBE

(1) Pisna ponudba zavarovalnici za sklenitev zavarovalne pogodbe veče ponudnika, če ni določil krajšega roka, osem dni od dneva, ko je prispela k zavarovalnici.
(2) Če zavarovalnica v tem roku ne odkloni ponudbe, ki se ne odmika od teh pogojev, po katerih sklepa predlagano zavarovanje, se šteje, da je ponudbo sprejela in da je pogodba sklenjena.
(3) V tem primeru se šteje pogodba za sklenjeno, ko je ponudba prispela k zavarovalnici.
(4) Če je zavarovalna pogodba sklenjena na daljavo, se za sklenitev takšne pogodbe uporabljajo določila *Dopolnilnih pogojev za sklepanje pogodb na daljavo*.
(5) V ostalih primerih je zavarovalna pogodba sklenjena, ko zavarovalec in zavarovalnica podpišeta zavarovalno polico.
(6) Določbe o ponudbi in sklenitvi zavarovalne pogodbe se uporabljajo tudi, ko se spremeni obstoječa zavarovalna pogodba, razen v primeru spremembe zavarovalnih pogojev ali premijskega sistema.

10. člen - NAČIN OBVEŠČANJA

(1) Dogovori o vsebini zavarovalne pogodbe so veljavni le, če so sklenjeni v pisni obliki.
(2) Vsa obvestila in izjave, ki jih je treba dati po določbah zavarovalne pogodbe, morajo biti pisne z izjemo obvestila zavarovalnice po 19. členu teh pogojev (sprememba zavarovalnih pogojev in premijskega sistema).
(3) Obvestilo ali izjava je dana pravočasno, če se pred koncem roka pošlje s priporočenim pismom.
(4) Izjava, ki jo je treba dati drugemu, velja šele tedaj, ko jo ta prejme.

11. člen - NEVARNOSTNE OKOLIŠČINE

(1) Pred sklenitvijo, kakor tudi med trajanjem zavarovalne pogodbe, mora zavarovalec prijaviti zavarovalnici vse okoliščine, ki so pomembne za ocenitev nevarnosti ali njenega povečanja, in so mu znane, ali mu niso mogle ostati neznanne. Za te okoliščine štejejo zlasti tiste, na podlagi katerih je določena in obračunana zavarovalna premija, kakor tudi tiste, ki so navedene v zavarovalni pogodbi. Te okoliščine lahko zavarovalec in zavarovalnica ugotavljata tudi skupaj.
(2) Zavarovalec je dolžan omogočiti zavarovalnici pregled in revizijo prevzetih tveganj.

12. člen - ZAČETEK IN KONEC ZAVAROVALNEGA KRITJA

(1) Če ni v zavarovalni pogodbi drugače dogovorjeno, se zavarovalno kritje prične po izteku 24. ure dneva, ki je na polici naveden kot začetek zavarovanja, če je do tega dne plačana premija (ali prvi obrok premije) oziroma po izteku 24. ure dneva, ko je premija plačana.
(2) Zavarovalno kritje preneha po izteku 24. ure dneva, ki je v polici naveden kot dan poteka zavarovanja.
(3) Če je v polici naveden samo začetek zavarovanja, se zavarovanje nadaljuje iz leta v leto (permanentno), dokler ga katera od pogodbenih strank ne odpove vsaj tri mesece pred koncem tekočega zavarovalnega leta s tem, da to pisno sporoči drugi stranki.
(4) Če je zavarovanje sklenjeno za več kot tri leta, sme po preteku tega časa vsaka stranka z odpovednim rokom šestih mesecev odstopiti od pogodbe s tem, da to pisno sporoči drugi stranki.

13. člen - PLAČILO PREMIJE

- (1) Premijo (ali prvi obrok premije) za prvo zavarovalno leto mora zavarovalec plačati ob sklenitvi zavarovalne pogodbe, vsako naslednjo premijo pa prvi dan vsakega zavarovalnega leta.
Če ob sklenitvi ni plačana premija (ali prvi obrok premije), ne nastopi obveznost zavarovalnice, da izplača v pogodbi določeno zavarovalnino. Če je dogovorjeno, da se premija (ali prvi obrok premije) ob sklenitvi zavarovalne pogodbe plača na podlagi računa ali drugega dokumenta (kjer se običajno določi rok plačila), nastopi obveznost zavarovalnice, da izplača v pogodbi določeno zavarovalnino, od dneva, ki je na polici naveden kot dan začetka zavarovanja, vse pod pogojem, če je v omenjenem roku plačana premija (ali prvi obrok premije). Če v tem roku premija (ali prvi obrok premije) ni plačana, nastopi obveznost zavarovalnice (kritje), da izplača v pogodbi določeno zavarovalnino šele od trenutka plačila premije dalje.
- (2) Če je dogovorjeno, da se premija plačuje v obrokih, se za odložene obroke zaračunavajo pripadajoče obresti na odlog plačila. Če dospel obrok premije ni plačan ob zapadlosti, se zavarovalcu zaračunajo zamudne obresti, povrniti pa je dolžan tudi stroške, povezane z izterjavo dolgovane premije.
- (3) Če je premija plačana po pošti ali banki, velja za datum plačila dan, ko zavarovalec ali druga zainteresirana oseba da nalog pošti ali banki za izvedbo plačila.
- (4) Če je bila glede na dogovorjeni čas zavarovanja določena nižja premija (popust), zavarovanje pa je iz kateregakoli razloga prenehalo pred potekom tega časa, ima zavarovalnica pravico terjati razliko do tiste premije, ki bi jo moral zavarovalec plačati, če bi bila pogodba sklenjena le za toliko časa, kolikor je resnično trajala.
- (5) V primeru prenehanja veljavnosti zavarovalne pogodbe zaradi neplačane zapadle premije mora zavarovalec plačati premijo za ves čas do dneva prenehanja veljavnosti pogodbe. Če je do dneva prenehanja veljavnosti zavarovalne pogodbe nastal zavarovalni primer, za katerega mora zavarovalnica plačati zavarovalnino, pa mora plačati celotno premijo za tekoče zavarovalno leto.
- (6) Kot običajni način plačila premije se štejejo tudi drugi finančno-pravni posli (verižne kompenzacije, asignacije, cesije in drugi sorodni pravni posli).

14. člen - POSLEDICE, ČE PREMIJA NI PLAČANA

- (1) Obveznost zavarovalnice, da izplača zavarovalnino, preneha v primeru, če zavarovalec do zapadlosti ne plača zavarovalne premije, ki je zapadla po sklenitvi pogodbe, in tega tudi ne stori kdo drug, ki je za to zainteresiran, po tridesetih dneh od dneva, ko je bilo zavarovalcu vročeno priporočeno pismo zavarovalnice z obvestilom o zapadlosti premije, pri čemer pa ta rok ne more izteči prej, preden ne preteče trideset dni od zapadlosti premije.
- (2) Zavarovalnica lahko po izteku roka iz prvega odstavka tega člena, če je zavarovalec v zamudi s plačilom premije, ki jo je treba plačati po sklenitvi pogodbe, oziroma druge in naslednjih premij, razdre zavarovalno pogodbo brez odpovednega roka, s tem da razdrtje zavarovalne pogodbe nastopi z iztekom roka iz prvega odstavka tega člena in s prenehanjem zavarovalnega kritja, če je bil zavarovalec na to opozorjen v priporočenem pismu z obvestilom o zapadlosti premije in o prenehanju zavarovalnega kritja.
- (3) Če zavarovalec plača premijo po izteku roka iz prvega odstavka tega člena, vendar v enem letu od zapadlosti premije, je zavarovalnica dolžna, če nastane zavarovalni primer od 24. ure dneva plačila premije in zamudnih obresti, plačati zavarovalnino. Če zavarovalec premije v tem roku ne plača in zavarovalnica ne razdre zavarovalne pogodbe, zavarovalna pogodba preneha veljati s potekom zavarovalnega leta.

15. člen - POVRAČILO PREMIJE

- (1) Zavarovanje preneha po predhodnem pisnem dogovoru zavarovalca in zavarovalnice. V primeru prenehanja zavarovanja je zavarovalnica na zahtevo zavarovalca dolžna vrniti premijo za preostalo dobo trajanja zavarovanja v roku 14 dni od prejema njegovega zahtevka za vračilo premije, če do tedaj ni prišlo do zavarovalnega primera. Ob prenehanju zavarovanja ima zavarovalnica pravico do obračuna administrativnih stroškov v višini vsakokrat veljavnega cenika zavarovalnice, ki se nanaša na obračun tovrstnih stroškov.
- (2) Zavarovalnica vrne del premije za neuporabljeni čas zavarovanja od dne, ko je bila o prenehanju veljavnosti zavarovalne pogodbe pisno obveščena.

16. člen - ZAVAROVANČEVE DOLŽNOSTI

- (1) Po nastanku asistenčnega primera mora zavarovanec:
 - 1) dati zavarovalnici vse potrebne podatke (in dokazila), ki so potrebni za ugotavljanje vzroka in obsega asistenčnega primera;
 - 2) ravnati v skladu z določbami teh in pripadajočih posebnih zavarovalnih pogojev, ki se nanašajo na njegove obveznosti ter na postopek uveljavljanja asistenčnih storitev.
- (2) Če zavarovanec zavarovalnino oziroma povračilo stroškov uveljavlja s pomočjo zakonitega zastopnika, skrbnika ali pooblaščenca, ga to ne odvezuje aktivnega sodelovanja v postopku.
- (3) Če zavarovanec ne predloži zahtevanih podatkov in dokazov oziroma ne ravna v skladu z dolžnostmi, določenimi s temi in pripadajočimi posebnimi zavarovalnimi pogoji, se šteje, da ni dokazal nastanka asistenčnega primera.
- (4) Če zavarovanec po svoji krivdi zavarovalnici ne prijavi nastanka asistenčnega primera v času in na način, ki je določen s temi in pripadajočimi posebnimi zavarovalnimi pogoji oziroma ne ravna v skladu z dolžnostmi, določenimi s temi in pripadajočimi posebnimi zavarovalnimi pogoji, mora zavarovalnici povrniti morebitno škodo, ki jo ima zaradi tega.

17. člen - DOLŽNOSTI ZAVAROVALNICE

- (1) Organizacijo asistenčnih storitev bo za zavarovalnico izvedel asistenčni center v skladu s temi in pripadajočimi posebnimi zavarovalnimi pogoji.
- (2) Zavarovalnica bo poskrbela za skrbno izbiro izvajalca asistenčne storitve, ne odgovarja pa za njegovo ravnanje.

18. člen - IZVEDENSKI POSTOPEK

- (1) Vsaka pogodbená stranka lahko zahteva, naj določena sporna dejstva ugotavljajo izvedenci.
- (2) Vsaka stranka imenuje enega izvedenca izmed oseb, ki s strankami niso v delovnem razmerju. Imenovana izvedenca pred začetkom dela imenujeta tretjega izvedenca, ki da svoje mnenje le, kadar so ugotovitve prvih dveh izvedencev različne, in le v mejah njunih ugotovitev.
- (3) Vsaka stranka nosi stroške za izvedenca, ki ga je imenovala, za tretjega izvedenca nosi vsaka stranka polovico stroškov.
- (4) Ugotovitve izvedencev so obvezne za obe pogodbeni stranki.

19. člen - SPREMEMBA ZAVAROVALNIH POGOJEV ALI PREMIJSKEGA SISTEMA

- (1) Če zavarovalnica spremeni zavarovalne pogoje ali premijski sistem, mora o spremembi obvestiti zavarovalca na primeren način (individualno obvestilo, objava v javnih medijih, na spletni strani, ipd.) vsaj 60 dni pred potekom tekočega zavarovalnega obdobja/leta.
- (2) Zavarovalec ima pravico, da v 60 dneh po prejemu obvestila odpove zavarovalno pogodbo. Pogodba preneha veljati z iztekom tekočega zavarovalnega obdobja/leta.
- (3) Če zavarovalec ne odpove zavarovalne pogodbe, se ta z začetkom naslednjega zavarovalnega obdobja/leta spremeni v skladu z novimi zavarovalnimi pogoji in premijskim sistemom.

20. člen - SPREMEMBA NASLOVA

- (1) Zavarovalec je dolžan zavarovalnici takoj sporočiti spremembo bivališča oz. sedeža podjetja in ga v primeru opustitve le-tega, bremenijo eventualni stroški, ki bi nastali zavarovalnici.
- (2) Zavarovalnica bo pisna obvestila pošiljala zavarovalcu na naslov, razviden iz zavarovalne pogodbe oz. na naslov, ki ga je zavarovalec zavarovalnici pisno sporočil. Če se zavarovalec preseli izven Evropske unije, mora zavarovalnici sporočiti naslov osebe v Sloveniji, ki je pooblaščená za sprejemanje izjav zavarovalnice.

21. člen - UPORABA ZAKONA

- (1) Za razmerja med zavarovancem oziroma zavarovalcem in zavarovalnico, ki niso urejena s temi pogoji, se uporabljajo določila Obligacijskega zakonika in drugih predpisov Republike Slovenije.

22. člen - PRITOŽBENI POSTOPEK IN REŠEVANJE SPOROV

- (1) Zoper pisno odločitev zavarovalnice je dovoljena pisna pritožba na Pritožbeno komisijo zavarovalnice, ki pritožbe obravnava skladno s pravilnikom zavarovalnice, ki ureja pritožbeni postopek. Pritožba se lahko odda osebno, po (elektronski) pošti ali preko spletnega obrazca zavarovalnice in sicer v roku 30 dni od prejema odločitve zavarovalnice.
- (2) V okviru internega pritožbenega postopka obravnava zavarovalnica tudi pritožbe, v katerih se zatrjuje kršitev poslovne morale.

- (3) Spore med zavarovalcem, zavarovancem oziroma oškodovancem na eni strani in zavarovalnico na drugi strani rešuje sodišče, pristojno po sedežu zavarovalnice.
- (4) Poleg omenjenih oblik je mogoče spore reševati tudi v okviru zakonsko predvidenih alternativnih oblik reševanja sporov, predvsem s posredovanjem izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov (Mediacijski center, ustanovljen pri Slovenskem zavarovalnem združenju), katerega pristojnost priznava zavarovalnica, v zvezi s čimer so vse informacije na voljo tudi na tel. št. 080 19 20 ali na spletni strani zavarovalnice www.zav-sava.si.

23. 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 pooblaščenцу,
 - 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) rokih 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.

24. člen - PREPREČEVANJE KORUPCIJE

- (1) Pogodba, pri kateri kdo v imenu ali na račun druge pogodbene stranke, predstavniku ali posredniku organa ali organizacije iz javnega sektorja obljubi, ponudi ali da kakšno nedovoljeno korist za pridobitev posla ali za sklenitev posla pod ugodnejšimi pogoji ali za opustitev dolžnega nadzora nad izvajanjem pogodbenih obveznosti ali za drugo ravnanje ali opustitev, s katerim je organu ali organizaciji iz javnega sektorja povzročena škoda ali je omogočena pridobitev nedovoljene koristi predstavniku organa, posredniku organa ali organizacije iz javnega sektorja, drugi pogodbeni stranki ali njenemu predstavniku, zastopniku, posredniku, je nična.

25. člen - INFORMACIJA O SOLVENTNOSTI IN FINANČNEM POLOŽAJU

- (1) Poročila o solventnosti in finančnem položaju zavarovalnice so, v skladu z zakonskimi zahtevami glede časa in obveznosti objave, dostopna na spletni strani zavarovalnice (www.zav-sava.si).