

ERGO TÕUKE- JA JALGRATTAKINDLUSTUSE TINGIMUSED

1.1. Kindlustusandja on ERGO Insurance SE (edaspidi meie).

- 1.2. Kindlustusvõtja on UAB Saugi garantija Eesti filiaal. Kindlustusvõtja on sõlminud meiega kindlustuslepingu ja kohustub tutvustama kindlustatud isikule kindlustuslepingust tulenevaid õigusi ja kohustusi.
- 1.3. Kindlustatud isik ehk kindlustatu on kindlustatud eseme ostja (edaspidi Teie). Kindlustatul ei ole nõudeõigust otse meie vastu.
- 1.4. Kindlustuslepingu sõlmimist tõendab kindlustusvõtjale väljastatud poliis. Kindlustatule väljastatud kindlustussertifikaat on informatiivne dokument.

2. Mida kindlustame

- 2.1. Kindlustatud ese (edaspidi ka ese või ratas), on kindlustussertifikaadil nimetatud elektriline tõukeratas või elektriline jalgratas, mille tehase valmistajakiirus on kuni 25 km/h ja/või võimsus kuni 1000 W.
- 2.2. Kindlustatud esemeks ei ole:
- kasutatuna ostetud tõuke- või jalgratas;
 - ese, mille soetamisväärtus (koos käibemaksuga) on üle 5000 euro;
 - igat liiki mootorsõidukid (sealhulgas registreerimata sõidukid, neljarattalised mootorsõidukid, motorollerid jne) ja külgkorvid, nende osad ja varuosad;
 - tõukeratta ja/või jalgratta täiendavad osad ja tarvikud, mis ei kuulu tootja komplekti ja mida ostate täiendavalt;
 - äritegevuseks kasutatav tõuke- või jalgratas;
 - ese, mille elektrooniline kiiruse piiraja on eemaldatud.

3. Mis on kindlustusväärtus ja kindlustussumma

- 3.1. Kindlustusväärtus on kindlustatud eseme hind ostu hetkel.
- 3.2. Kindlustussumma võrdub kindlustusväärtusega, kui me kindlustuslepingus pole Teiega teisiti kokku leppinud.

4. Mis on kindlustusjuhtum

- 4.1. Kindlustusjuhtum on kindlustuslepingus määratletud äkiline ja ettenägematu sündmus, mille korral tekib meil kindlustuslepingu täitmise kohustus. Kui kindlustusjuhtumi täpset aega pole võimalik määrata, loeme selleks aja, mil oleksite pidanud kindlustusjuhtumist teada saama.
- 4.2. Tõuke- ja jalgrattakindlustuse kindlustusjuhtumiks on: kahjustumine, hävimine, murtvargus, röövimine ja vandalism.
- Näide: Juhtum on äkiline ja ettenägematu, kui ratas varastatakse lukustatud garaazist. Juhtum ei ole ootamatu, kui jätate ratta lukustamata öue ning see sealt varastatakse.

5. Mis on omavastutus

Kindlustushüvitistest arvestame maha omavastutuse. Omavastutus on 20% kahju suurusest, kuid mitte vähem kui 30 eurot.

6. Mis on kindlustusperiood

- 6.1. Kindlustusperioodi märgime kindlustussertifikaadil. Kindlustuskaitse kehtib kindlustusperioodil toimunud kindlustusjuhtumile.

7. Millised on Teie kohustused

- 7.1. Kahjude ennetamise eesmärgil on Teil kohustus täita järgmisi ohutusnõudeid:
- suhtuge oma varasse hoolikalt ja heaperemehelikult ning selliselt, et kolmandatel isikutel ei oleks sellele vaba või lihtsustatud juurdepääsu;
- 7.1. Kes on kindlustusandja, kindlustusvõtja ja kindlustatud isik
- tehke kõik endast olenev, et võimalikku kindlustusjuhtumit ära hoida ja kahju vähendada;
 - ratta kasutamisel jälgige tootjapoolseid juhiseid, sh hooldusnõudeid. Keelatud on vale või puudulik ühendamine või paigaldamine, puhastus, hooldus või remont, mitmekesi sõitmine.
- Näide: Me ei hüvita kahju, kui see tekib põhjusel, et Te parandate või modifitseerite seadet ise, ületate tootja juhistes määratud töösükli või koormate seadme üle.
- aktiveerige kõik ettenähtud ja mõistlikud turvameetmed, nagu ratta asukoha positsioneerimine vms.
- 7.2. Kindlustusjuhtumi korral toimige järgnevalt:
- teatage juhtunust kindlustusvõtjale, kelle kontaktid leiate kindlustussertifikaadilt;
 - täitke kindlustusvõtja juhiseid
 - teavitage varguse, röövi, vandalismi või muu kolmanda isiku tahtliku tegevuse korral sellest politseid.

8. Millised on hüvitamise põhimõtted

- 8.1. Kindlustushüvitise suurus kindlustusjuhtumi kohta on piiratud tekkinud kahju suuruse ja kindlustussummaga.
- 8.2. Kindlustushüvitise saamise õigus on üksnes kindlustusvõtjal. Teie saate taotleda hüvitist vaid kindlustusvõtja kaudu.
- 8.3. Kahjustamise korral hüvitame ratta parandamise või taastamise kulu. Kui kahjustatud ratast ei ole võimalik parandada või selle taastamisremont pole tehniliselt või majanduslikult põhjendatud (näiteks on remondi maksumus üle 80% ratta kindlustusväärtusest), ratas on varastatud, röövitud või hävinenud, maksame hüvitist, mis on võrdne kindlustatud ratta ostusummaga, kuid mitte rohkem kui kindlustussertifikaadil märgitud kindlustussumma.
- 8.4. Ostusumma või kindlustussumma hüvitamisel (arvestades omavastutust) on meil õigus nõuda hävinud või kahjustatud eseme üleandmist, samuti varastatud või röövitud eseme nõudeõiguse endale üleandmist.

9. Millised on olukorrad, millal me ei maksa hüvitist

- 9.1. Me ei maksa kindlustushüvitist kas osaliselt või täielikult, kui:
- olete tahtlikult või raske hooletuse tõttu jätnud täitmata vähemalt ühe käesolevate tingimuste punktis 7 nimetatud kohustuse ja see mõjutab kahju tekkimist või suurust või kahju ulatuse kindlakstegemist;
 - olete esitanud kahju asjaolude või kahju ulatuse kohta teadlikult valeandmeid;
 - kindlustusjuhtum on toimunud Teie või Teiega võrdsustatud isiku tahtluse või raske hooletuse tõttu;
 - loobute oma õigusest kahju tekitanud isiku vastu või kui meie regressiõiguse realiseerimine osutub Teie süül võimatuks (nõude esitamise tähtaja ületamine, vajalike dokumentide esitamata jätmine) või kui kindlustusjuhtumi toimumise asjaolud ei ole tuvastatavad või kui need on jätetud tuvastamist võimaldaval viisil fikseerimata.
- 9.2. Kindlustuslepingu täitmisest vabanemise ulatuse otsustame meie kui kindlustusandja.

10. Millistele juhtumitele kindlustuskaitse ei laiene (välistused)

10.1. Me ei hüvita:

- kindlustatud eseme unustamist ega kaotamist;
- enne kindlustuskaitse algust eksisteerinud kahjustust, olenemata sellest, kas olite kahjustusest teadlik või mitte;
- kahju, mis tekkis ajal, kui kindlustatud ese oli kadunud või muul viisil Teie valdusest väljas;
- kindlustatud eseme sisemist riket. Sisemiseks rikkeks loeme kindlustatud eseme kahjustumist või hävimist, kui seda ei ole põhjustanud väline tegur;
- kahju, mille eest vastutab kindlustatud eseme tootja või müüja;
- kahju, mis hüvitatakse kohustusliku kindlustuse alusel või mille on hüvitanud kolmas isik;
- kahju, mis on põhjustatud defektse, vale või tootja poolt sertifitseerimata varuosa, lisavarustuse või materjali kasutamisest, tootja poolt lubamatust modifitseerimisest;
- kahju, mis on tingitud pikaajalise toimega teguritest: kulumine, hallitus, reovesi, kõdunemine, korrosioon, niiskus, tolmu, suits, tahm, müra, valgus;
- kindlustatud eseme detaile, osi ja komponente, mida vahetatakse kindlustatud eseme hariliku hoolduse käigus, näiteks akud, patareid, laadijad;
- kahju, mis on tingitud kindlustatud eseme kasutamise võimaluse puudumisest (sh toote remondi ajal asendustoote kasutamisega seotud kulutused või ebamugavus, samuti saamata jäänud tulu);
- kahju, mis on tekkinud viirustest või nuhkvarast, samuti tarkvara tööriketest või tarkvaraga seotud rikestest;
- kahju, kui kindlustatud eset on kasutatud äärmisel eesmärgil (nt kindlustatud esemega teenuse osutamine, kindlustatud eseme rent või laenutamine);
- kahju, kui kindlustatud eseme seerianumbrit on muudetud, see on eemaldatud või kindlustatud ese on muul moel tuvastamatu;
- kahju, mis on kindlustatud eseme kasutamisel tekitatud kolmandale isikule.

11. Millal tuleb kindlustushüvitis tagastada

11.1. Iete kohustatud tagastama meile kindlustushüvitise, kui hüvitamist välistavad asjaolud on ilmnenud pärast kahju hüvitamist või kui kahju on hüvitanud kolmas isik seadusega ette nähtud korras.

ERGO kindlustusteenuste üldtingimused

1. Milliseid mõisteid me kasutame

- Kindlustusandja on ERGO Insurance SE, registrikood 10017013, Veskiposti 2/1, 10138 Tallinn, Eesti (edaspidi ka Meie).
- Klient on iga isik, kes kasutab või soovib kasutada meie teenust, sh kindlustusvõtja, kindlustatud isik, soodustatud isik ja kindlustusvõtjaga võrdsustatud isikud (edaspidi ka Teie).
- Kindlustusvõtja on isik, kes on sõlminud kindlustuslepingu (edaspidi ka Teie).
- Kindlustatud isik on isik, kellega seotud risk või huvid on kindlustatud.
- Soodustatud isik on kindlustuslepingus nimetatud isik, kel on kindlustusjuhtumi korral õigus saada kindlustuslepingust tulenev kindlustushüvitis (välja arvatud vastutuskindlustus).
- Teenuse tingimused on kindlustustingimused, mida kohaldame vastava teenuse suhtes (nt kodukindlustuse, sõidukikindlustuse, vastutuskindlustuse tingimused, õigusabikulude kindlustuse tingimused jm). Kõik kindlustustingimused on alati leitavad meie veebilehel: www.ergo.ee.
- Kindlustusperiood on kindlustuspoliisil märgitud ajavahemik, mille kehtimise ajal toimunud kindlustusjuhtumi eest kanname vastutust. Samuti on kindlustusperiood ajavahemik, mille alusel arvutame kindlustusmakseid. Kindlustusperiood on üldreeglina üks aasta nii tähtajatute kui ka tähtajaliste kindlustuslepingute puhul, kui me kindlustuslepingus ei ole Teiega teinud kokku leppinud.
- Kindlustusleping on kokkulepe, mille Teie ja meie sõlmime. Meie kohustume kindlustusjuhtumi korral hüvitama kindlustusjuhtumi tagajärjel tekkinud kahju või maksuma kokkulepitud rahasumma või täitma lepingu muul kokkulepitud viisil. Teie kohustute tasuma kindlustusmakseid. Kindlustuslepingu dokumendid on näiteks poliis, kindlustusteenuste üldtingimused, valitud kindlustusliigi tingimused ja teised dokumendid, millele oleme viidanud kindlustuslepingus.
- Pakkumus on meie kirjalik ettepanek sõlmida kindlustusleping pakkumuses märgitud tingimustel.
- Poliis ehk kindlustuspoliis on kindlustuslepingu dokument, milles on kirjas või viidatud kõik see, milles oleme Teiega kokku leppinud.
- Makseteatis-arve on meie saadetav teade Teile, millega tuletame meelde kindlustusmakse tasumise tähtpäeva.
- Kindlustusjuhtum on kindlustusteenuse tingimustes ja kindlustuspoliisil märgitud sündmus, mille toimumise korral on meil kohustus maksta välja kindlustushüvitis või teha muu tegu, milles oleme kindlustuslepingus kokku leppinud.
- Omavastutus on kindlustuslepingus kokkulepitud summa või muu väärtus (nt periood, protsent kahjust), mille võrra vähendame makstavat kindlustushüvitist. Omavastutust kohaldame iga kindlustusjuhtumi korral, kui ei ole kokku lepitud teisiti.

2. Millest juhindume, kui kindlustusteenuste üldtingimused ja teenuse tingimused on vastuolus

Kui käesolevad kindlustusteenuste üldtingimused ja teenuse tingimused on vastuolus, siis juhindume vastava kindlustusliigi teenuse tingimuste sõnastusest. Kui kindlustusteenuse tingimused ja riski- või eritingimused on vastuolus, juhendume riskivõi eritingimuste sõnastusest.

3. Kuidas me lähtume Teie kindlustushuvist ja vajadustest

- 3.1. Soovime, et pakutav teenus ja kindlustuskaitse vastaksid Teie kindlustushuvile ja vajadustele. Selgitame välja Teie kindlustushuvi ja vajadused ning soovime Teile kõige paremini sobivat teenust ning anname selgitusi, et saaksite teha kindlustuslepingu sõlmimise kohta teadliku otsuse.
- 3.2. Kui Teil puudub kindlustushuvi, on meil õigus keelduda lepingu sõlmimisest. Kui Teie kindlustushuvi puudumine selgub kindlustusjuhtumi menetlemisel ja isik, kellel on tegelik kindlustushuvi, ei ole nõus, et kindlustushüvitise saate Teie või lepingus määratud isik, vabaneme kindlustushüvitise maksmise kohustusest.

4. Milline on kindlustuslepingu tähtaeg

- 4.1. Kindlustusleping võib olla nii tähtajaline kui tähtajatu. Tähtajaline kindlustusleping kehtib kuni kokkulepitud tähtajani. Tähtajatu kindlustusleping kehtib kuni ülesütleamiseni. Nii tähtajalise kui ka tähtajatu kindlustuslepingu kindlustusperioodiks on üldreeglina 1 aasta (erandiks võib olla näiteks lühiajaline reisi- või liikluskindlustus, millisel juhul on kindlustusperiood lühem).
- 4.2. Tähtajaline kindlustusleping loetakse järgmiseks kindlustusperioodiks uuendatuks, kui oleme esitanud Teile kui kindlustusvõtjale uue ettepaneku (nt edastanud uue poliisi ja makseteatis-arve) ja olete sellega nõustunud.
- 4.3. Tähtajatu kindlustuslepingu muutmise või lõpetamise soovist tuleb teisele poolele ette teatada vähemalt üks kuu enne kindlustusperioodi lõppu, kui me ei ole Teiega kindlustuslepingus teisiti kokku leppinud. Kui teine pool ei nõustu tehtud ettepanekuga kindlustuslepingut muuta, siis on poolel õigus kindlustusleping üles öelda.

5. Millal loeme kindlustuslepingu sõlmituks

- 5.1. Loeme kindlustuslepingu sõlmituks, kui olete saanud meie pakkumuse ja nõustunud sellega. Sõltuvalt kindlustusteenusest võib nõusoleku andmine toimuda erineval viisil, nt kui olete täitnud ühe järgmistest tingimustest:
- 5.1.1. tasunud meile esimese kindlustusmakse;
- 5.1.2. kinnitanud kindlustuslepingu sõlmimist oma teatega (nt e-kirjaga, telefoni teel, videonõustamise käigus vm) või allkirjaga kindlustuspakkumusel või poliisil.
- 5.2. Kindlustuslepingu sõlmimise tõenduseks väljastame Teile poliisi.
- 5.3. Enne kindlustuspakkumuse väljastamist võime Teie soovi korral Teile esitada maksearvestuse, mille eesmärk on teavitada teid arvestuslikust kindlustusmakse suurusest. Kindlustusmakse ei ole meile siduv. Selle eesmärk on vaid teavitada teid arvestuslikust kindlustusmakse suurusest.
- 5.4. Lepinguvabaduse põhimõttest lähtuvalt on meil vabatahtliku kindlustuse korral õigus otsustada, kellega ja mis tingimustel me kindlustuslepingu sõlmime või sõlmimata jätame.

6. Kuidas toimub kindlustusmakse määramine ja tasumine. Millised on tasumisega hilinemise tagajärjed

- 6.1. Kindlustusmakse määramisel võtame tavaliselt arvesse kindlustussummat, omavastutust, kindlustusperioodi kestust, Teiega seotud riski, kahjude statistikat ning muid kindlustusriski mõjutavaid asjaolusid.
- 6.2. Teie kohustuseks on tasuda meile kindlustusmakse kokkulepitud tähtpäevaks.
- 6.3. Kui Te ei ole 14 päeva jooksul pärast kindlustuslepingu sõlmimist tasunud kindlustusmakset või esimest osamakset, võime me kuni makse tasumiseni lepingust taganeda. Kui sissenõutavaks muutunud kindlustusmakse või esimene kindlustusmakse ei ole tasutud kindlustusjuhtumi toimumise ajaks, ei ole meil kindlustushüvitise maksmise kohustust.
- 6.4. Kui Te ei tasu teist või mõnd järgmist kindlustusmakset ettenähtud ajaks, määrame me Teile maksmiseks vähemalt kahenädalase uue maksetähtaja, ehitise kindlustamise korral aga vähemalt ühekuulise uue maksetähtaja. Kui Te ei tasu kindlustusmakset uue maksetähtaja jooksul, loeme kindlustuslepingu üles öelduks. Kui kindlustusjuhtum toimub pärast uue maksetähtaja lõppu ja Te ei ole selleks ajaks makset tasunud, vabaneme me oma kohustusest.
- 6.5. Kui Te tasute kindlustusmakse ja Teil on võlgnevus, siis katame sellega kõige varem tekkinud võlgnevuse. Meil on ka õigus võtta summa, mille Te meile võlgnete, maha kindlustushüvitisest.

7. Kuidas me Teie isikusamasust ja esindusõigust tuvastame

- 7.1. Enne tehingu tegemist soovime tuvastada Teie isikusamasuse. Kui meil on kahtlus Teie isikusamasuses või esitatud dokumentide õigsuses, on meil õigus jätta tehing tegemata või nõuda lisadokumentide esitamist.
- 7.2. Kindlustuslepingu saate meiega sõlmida, kui olete vähemalt 18-aastane.
- 7.3. Kui soovite sõlmida kindlustuslepingu või teha muid toiminguid esindaja vahendusel, siis peate arvestama sellega, et aktsepteerime vaid digitaalselt allkirjastatud või notariaalselt tõestatud volikirja. Kui Teid esindab kindlustusmaakler, siis eeldame, et kindlustusmaakleril on õigus Teid esindada.

8. Keda loeme kindlustusvõtjaga võrdsustatud isikuteks

8.1. Kindlustuslepingut sõlmides peate arvestama sellega, et loeme Teiega võrdsustatud isikuteks kindlustuslepingust tulenevate kohustuste (v.a kindlustusmakse tasumise kohustus) täitmisel järgmisi isikuid:

8.1.1. kindlustatu;

8.1.2. kindlustatu või kindlustusvõtjaga koos elavad perekonnaliikmed ja muud isikud, kes kindlustatud asja (nt sõiduk, ehitis) seaduslikult valdavad;

8.1.3. kindlustusvõtja juures töötavad isikud ja isikud, keda kindlustusvõtja kasutab oma majandustegevuses või oma kohustuste täitmisel.

8.2. Kui olete kindlustuslepingus kindlustusvõtja, siis olete kohustatud eelnimetatud isikutele selgitama kindlustusvõtja kohustusi, mis tulenevad kindlustuslepingust. Kui eelnimetatud isikud ei täida kindlustuslepingut, loetakse, et Teie olete jätnud lepingu täitmata.

9. Kuidas määrame soodustatud isiku

9.1. Teil kui kindlustusvõtjal on õigus määrata soodustatud isik (välja arvatud vastutuskindlustus), st isik, kellele maksame kindlustusjuhtumi toimumise korral kindlustushüvitise. Seaduses ette nähtud juhul on soodustatud isiku määramine kohustuslik.

9.2. Vastutuskindlustuse lepingu sõlmimisel soodustatud isikut ei määrata.

10. Millist informatsiooni ja teateid me Teile edastame

10.1. Kindlustuslepingu kehtimise ajal edastame Teile kui kindlustusvõtjale lepingu täitmisega seotud teateid (nt kindlustuskaitse selgitused, makseteatis-arved, vastused Teie pöördumistele jm). Edastame kõik lepinguga seotud teated, avaldused või muu info Teie teatatud kontaktaadressile (nt e-posti aadressile). Lähtume Teie poolt viimati esitatud kontaktandmetest, sh korrigeerime Teie kontaktandmed meie infosüsteemis lähtuvalt viimati esitatud andmetest.

10.2. Edastame Teile kindlustuslepingu kehtimise ajal ka turundusteateid, sh meie pakkumusi täiendavate teenuste osas, kui te ei ole keeldunud vastavate teadete saamisest.

10.3. Edastame Teile meie häid pakkumusi ja turundusteateid ka pärast kindlustuslepingu lõppemist, kui olete andnud selleks eraldi nõusoleku.

11. Millist teavet me Teilt ootame

11.1. Lepingu sõlmimisel peate meile teatama kõigist Teile teada olevatest olulistest ja kindlustusrisiki mõjutavatest asjaoludest, millel võib olla mõju meie kui kindlustusandja otsusele leping sõlmida või teha seda muudel kokkulepitud tingimustel. Olulised on eelkõige asjaolud, mida küsime Teilt lepingu sõlmimisel.

11.2. Kindlustuslepingu kehtimise ajal peate meid viivitamatult teavitama:

11.2.1. kindlustusrisiki suurenemisest;

11.2.2. lepingus kokkulepitud oluliste asjaolude muutumisest;

11.2.3. kindlustatud sõiduki või ehitise võõrandamisest (nt müük, kinkimine);

11.2.4. kinnisasjale hüpoteegi seadmisest, kui kindlustatav ehitis on selle kinnisasja lahutamatu osa;

11.2.5. muust olulisest ja kindlustusrisiki mõjutavast asjaolust (nt ettevõttest kindlustusvõtja likvideerimine või pankrot).

12. Millised õigused meil on, kui olete teatamiskohustust rikkunud

Kui Te ei ole meid kindlustuslepingu sõlmimisel teavitanud olulistest asjaoludest või olete andnud meile ebaõiget teavet, siis pärast sellest teada saamist võime kas kindlustusmakset suurendada või lepingust taganeda ühe kuu jooksul pärast seda, kui saime teada teatamiskohustuse täitmata jätmisest.

13. Kuidas toimub arveldamine

13.1. Kindlustusmakse tasumiseks saadame Teile makseteatis-arve. Makseteatisel on kirjas maksetähtpäev, meie arvelduskontonumber ning viitenumber. Maksetealise saadame paberil või elektrooniliselt.

13.2. Kui olete kindlustusmakse tasunud ebakorrektselt ja meil ei ole võimalik olemasoleva teabe põhjal otsustada, mis kindlustuslepingu makse on laekunud, siis loeme, et kindlustusmakse on tasumata jäetud niikaua, kuni meil ei ole võimalik tuvastada, mis kindlustuslepingu maksega on tegemist.

13.3. Kui tasute ettenähtust vähem, võtame Teiega ühendust.

13.4. Kui tasute ettenähtust rohkem, tagastame Teile ülejäägi või jätame ettemaksuks.

14. Kuidas on võimalik kindlustuslepingut lõpetada

14.1. Seaduses ette nähtud juhtudel on nii meil kui ka Teil õigus kindlustusleping ennetähtaegselt lõpetada.

14.2. Teil on õigus kindlustusleping üles öelda:

14.2.1. kui soovite kindlustatud eset (nt sõiduk, ehitis, seade, laev) võõrandada (müük, kinkimine);

14.2.2. Teie kindlustushuvi on lõppenud (nt kindlustatud sõiduki või ehitise kasutusala muutumine, valduse muutumine, kasutuslepingu lõppemine jmt);

14.2.3. pärast kindlustusjuhtumi toimumist.

14.3. Meil on õigus kindlustusleping üles öelda:

14.3.1. kui olete oluliselt rikkunud kindlustuslepingut;

14.3.2. pärast kindlustusrisiki suurenemist;

14.3.3. pärast kindlustusjuhtumi toimumist.

14.4. Tähtajatu kindlustuslepingu muutmise või lõpetamise soovist tuleb teisele poolele ette teatada vähemalt üks kuu enne aastase kindlustusperioodi lõppu.

15. Millised on hüvitamise põhimõtted

15.1. Meil tekib hüvitamiskohustus vaid juhul, kui tegemist on kindlustuslepingus kirjeldatud kindlustusjuhtumiga.

15.2. Kõikide meie pakutavate teenuste puhul kehtivad üldised välistused (vt p. 16). Need on üldised olukorrad, millele meie kindlustuskaitse ei laiene. Samuti ei maksa me kindlustushüvitist, kui Teie kindlustusvõtjana või Teiega võrdsustatud isik on jätnud täitmata lepingus ette nähtud kohustuse (vt p. 17).

15.3. Maksame välja kindlustushüvitise viivitamata, kuid hiljemalt 10 tööpäeva jooksul arvates kogu vajaliku informatsiooni ja tõendite saamisest kindlustusjuhtumi kohta.

15.4. Sõltuvalt kindlustusteenusest on meil õigus valida hüvitamise viis (nt rahaline hüvitamine või taastamine). Rahalise kindlustushüvitise tasume vaid ülekandega Teie arvelduskontole, st me ei arvelda sularahas.

15.5. Kui oleme kindlustuslepingus kokku leppinud omavastutuse kohaldamises, siis arvame omavastutuse maha pärast muid mahaarvamisi.

16. Millistele juhtumitele kindlustuskaitse ei laiene (üldised välistused)

16.1. Kui me ei ole Teiega kindlustuslepingus teisiti kokku leppinud, ei ole alljärgnevad juhtumid kindlustusjuhtumid ja/või me ei hüvita mis tahes kahju, mis on tekkinud või suurenenud alljärgnevate juhtumite tagajärjel:

16.1.1. tuumarelvade, tuumaenergia, päikesetornide, elektromagnetilise kiirguse, radioaktiivsuse või muu analoogse põhjuse tõttu tekkinud kahju (sh loetletud põhjustest tingitud energiavarustuse, vee-, gaasi-, kütte- või telekommunikatsioonisüsteemi katkestusest tekkinud kahju) või selle tulemusena suurenenud kahju või saamata jäänud tulu;

16.1.2. keemilise, bioloogilise, biokeemilise, elektromagnetilise või muud tüüpi massihävitusrrelva väljatöötamisel, testimisel, kasutamisel ja käitlemisel tekkinud kahju;

16.1.3. kahju tekkimine, mõju kahju suurusel ja/või saamata jäänud tulu, mille otseseks või kaudseks põhjuseks on nakkushaiguse puhang, epideemia või pandeemia, samuti nakkushaiguse puhangu, epideemia või pandeemia tõkestamiseks kasutusele võetud meetmed (sh kehtestatud piirangud) ja/või eeltoodud põhjustest tulenevad häired kindlustusvõtja või temaga võrdsustatud isiku tavapärase tegevuses;

16.1.4. sõja, kodusõja, invasiooni, rahvarahutuse, riigipöörde, streigi, töökatkestuse, erakorralise seisukorra, terrorismi, ülestõusu, massilise korratuse, sundvõõrandamise või muu analoogse põhjuse tõttu tekkinud kahju;

16.1.5. eriolukorra- või hädaolukorra väljakuulutamise tõttu tekkinud või tekkida võiv kahju;

16.1.6. kahjujuhtumiga seotud saamata jäänud tulu, puhtmajanduslik kahju või mittevaraline kahju;

16.1.7. maavärina, maapinna liikumise või maalihke tõttu tekkinud kahju;

16.1.8. andmete rikkumisega seotud kahju (sh teavitamis-, nõustamis-, kohtu-, õigusnõustamis-, suhtekorralduskulud, andmete rikkumisest tingitud või sellega seotud teenuste kulud), v.a kui sellega tekitati isikule kehavigastus, tervisekahjustus, surm või otsene varaline kahju asja (asjaks ei loeta elektroonilisi andmeid) kahjustamise või hävitamisega;

16.1.9. elektrooniliste andmetega seotud kahju, sh mistahes elektrooniliste andmete kasutamise võimatus, funktsionaalsuse vähenemisest, parandamisest, asendamisest, taastamisest, paljundamisest, kadumisest, kahjustamisest, rikkumisest, juurdepääsu puudumisest, käsitlemise võimatuses või vargusest tekkinud kahju. Elektroonilised andmed on teave või rakendused, mis on salvestatud, loodud või mida kasutatakse tarkvara abil, sh süsteemi- ja rakendustarkvara, kõvakettad, CD-ROMid, draivid, andmetöötlusseadmed või muud andmekandjad, mida kasutatakse elektrooniliste seadmetega;

16.1.10 küberintsidendi tõttu tekkinud kahju, sh mis tahes kulutused meetmetele küberintsidendi üle kontrolli saavutamiseks, ärahoidmiseks või selle mõju ja tagajärgede likvideerimiseks, samuti kahju küberintsidendi tõttu otseselt või kaudselt isikule tekitatud kehavigastusest, tervisekahjustusest või surmast ning osaliselt või täielikult elektrooniliste seadmete abil juhitavate masinate, seadmete ja muude süsteemide kahjustumisest. Küberintsidend on arvuti-, võrgu- või infosüsteemis toimuv sündmus, sündmuste jada, ähvardav oht või pettus, mis häirib, ohustab või kahjustab süsteemi turvalisust, sellele juurdepääsu, selle kasutamist või toimimist. Küberintsidendiks loeme muu hulgas järgmisi sündmusi:

- tahtlik või tahtmatu rünne, sh erinevad teenustökkeründed infosüsteemi, arvutivõrgu või nende osade vastu; pahavara (viirused, ussid, lunavara, tagauksed vms) tõttu toimuv intsident;
- programmeerimisviga või olemasoleva tarkvara muutmine volitamata isiku poolt;
- igasugune tahtlik või tahtmatu ja täielikult või osaliselt planeerimatu arvuti-, võrgu- või infosüsteemi katkestus, mis ei ole tekkinud välise füüsilise jõu või varalise kahju tagajärjel, kuid mis mõjutab osaliselt või täielikult ligipääsu elektroonilistele andmetele ja/või arvuti-, võrgu- või infosüsteemidele;
- muu juhtum, mis on õigusaktide või ekspertide hinnangul käsitatav küberintsidendina, sh ebaselge juhtum, mille põhjuseks on küberoht, mida pole otseselt kindlustustingimustega välistatud.

16.2. Me ei hüvita seda osa kahjust, mille osas on Teil õigus saada riigilt tagasi käibemaks või muud maksud.

17. Millised on muud olukorrad, millal me ei maksa kindlustushüvitist (rikkumised)

17.1. Me ei maksa kindlustushüvitist, kas osaliselt või täielikult, kui:

17.1.1. Teie kui kindlustusvõtja või Teiega võrdsustatud isik (vt p. 8) on jätnud täitmata vähemalt ühe kindlustuslepingus nimetatud kohustustest ning kohustuse täitmata jätmine omab mõju kindlustusjuhtumi kindlakstegemisele ja/ või kindlustusandja täitmise kohustusele;

17.1.2. Te ei ole tasunud kindlustusmakset kokkulepitud tähtpäevaks (järgmaks korral hiljemalt uueks tähtpäevaks) ja kui kindlustusjuhtum toimub pärast kindlustusmakse tasumise tähtpäeva möödumist;

17.1.3. kindlustusjuhtum on toimunud Teie kui kindlustusvõtja või Teiega võrdsustatud isiku või kindlustatud isiku raske hooletuse või tahtluse tõttu;

17.1.4. kindlustusjuhtum on põhjustatud Teie või Teiega võrdsustatud isiku tegevusest alkoholihoobes, narkootikumide või muude psühhotroopsete ainete mõju all;

17.1.5. Teie või Teiega võrdsustatud isik on eksitanud või püüdnud meid eksitada kahju toimumise asjaolude või suuruse asjus või püüdnud meid muul viisil petta kindlustuslepingu või selle täitmise asjaolude suhtes;

17.1.6. Teie kui kindlustusvõtja, kindlustatud isik või soodustatud isik on kasutanud kindlustatud eset kuriteo toimepanemiseks, kuriteole kaasaaitamiseks või kuriteo varjamiseks ning nendel põhjustel on tekkinud sellele esemele kahju või kui kindlustusjuhtum on tekkinud kindlustusvõtja, kindlustatud isiku või soodustatud isiku poolt kuriteo sooritamisel või selle sooritamise katsel.

17.2. Kindlustuslepingu täitmisest vabanemise ulatuse otsustame lähtudes konkreetsetest asjaoludest.

18. Mida tähendab nõudeõiguse üleminek

18.1. Meile läheb hüvitatava kahju ulatuses üle nõue, mis Teil kui kindlustusvõtjal või kindlustatud isikul on kolmanda isiku vastu. Samuti tuleb meile üle anda kahjustatud ese, mille oleme täielikult hüvitanud.

18.2. Kui Teie kindlustusvõtjana või soodustatud isik või kindlustatud isik loobuvad oma nõudest kolmanda isiku vastu või loobuvad õigusest, mis seda tagavad, vabaneme me oma kohustusest samas ulatuses, milles olete loobunud oma nõudest või õigusest.

18.3. Kui Teil kindlustusvõtjana on nõue oma üleneja või alaneja sugulase või abikaasa vastu, samuti mõne teise Teiega koos elava perekonnaliikme vastu, on meil nõudeõigus üksnes niivõrd, kui võrd vastutava isiku vastutus on kindlustatud.

18.4. Selleks, et saaksime nõuet menetleda, tuleb Teil meile üle anda kõik nõuet tõendavad dokumendid ja muud Teile valduses olevad materjalid.

18.5. Füüsilisest isikust kliendi surma korral läheb kindlustushüvitise saamise õigus üle tema pärijatele, kui õigus kindlustushüvitisele tekkis enne õigustatud isiku surma.

19. Millal kindlustuslepingust tulenevad nõuded aeguvad

19.1. Kindlustuslepingust tulenevate nõuete aegumistähtaeg on kolm aastat. Aegumistähtaega hakatakse lugema selle kalendriaasta lõpust, millal nõue muutub sissenõutavaks.

19.2. Kui oleme Teile kirjalikult teatanud kahju hüvitamata jätmisest või kindlustushüvitise vähendamisest, vabaneme me oma kohustusest juhul, kui Teie või kindlustushüvitist saama õigustatud isik ei esita hagi kohtusse ühe aasta jooksul pärast meilt kahju hüvitamata jätmise või kindlustushüvitise vähendamise otsuse saamist ning kui oleme Teile oma vastuses teatanud üheaastase aegumistähtaja möödumise õiguslikust tagajärjest.

20. Kuidas me kohaldame rahvusvahelisi sanktsioone

20.1. Kindlustuslepingu sõlmimisel ja täitmisel kohaldame rahvusvahelisi sanktsioone, sh finantssanktsioone. Rahvusvahelise sanktsioonina käsitleme me sanktsioone, mille on kehtestanud Eesti Vabariigi Valitsus, Ühinenud Rahvaste Organisatsioon, Euroopa Liit, Suurbritannia või Ameerika Ühendriigid.

20.2. Me ei paku kindlustuskaitset mistahes riskidele ega hüvita mistahes kahju ega nõudeid, mille kindlustamine või hüvitamine oleks vastuolus kaubanduspiirangute, keeldude või sanktsioonidega, mille on kehtestanud Eesti Vabariigi Valitsus, Ühinenud Rahvaste Organisatsioon, Euroopa Liit, Suurbritannia või Ameerika Ühendriigid.

21. Kuidas me Teie isikuandmeid töötleme

Töötleme Teie kui kindlustusvõtja, soodustatud isiku ja kindlustatud isiku andmeid kooskõlas isikuandmete töötlemise põhimõtetega, mis on avaldatud meie veebilehel www.ergo.ee. Isikuandmete töötlemise põhimõtetes esitame Teile kogu informatsiooni, mis seaduse ja Euroopa Liidu andmekaitse määruse kohaselt tuleb esitada.

22. Kuidas kasutame võõrkeelseid dokumente

- 22.1. Eestikeelse kindlustuslepingu dokumentide juurde võime me selguse huvides lisada tõlke võõrkeelde.
- 22.2. Kui oleme kokku leppinud, et võõrkeelne dokument (rahvusvahelised klauslid jms) on kindlustuslepingu osa, lisame vajadusel lepingule selle dokumendi tõlke eesti keelde.
- 22.3. Teiega kokkuleppel võime kindlustuslepingu sõlmida võõrkeeles, kui see on vajalik konkreetse teenuse olemusest tulenevalt (nt rahvusvaheliste ettevõtete kindlustusriskide kindlustamine).

23. Kuidas Teil on võimalik meile kaebust esitada

- 23.1. Teil on õigus esitada meie tegevuse kohta kaebus, kasutades meie ametlikke kontaktkanaleid ja sidevahendeid (e-post, telefon, kontor).
- 23.2. Anname Teie kaebuse menetlusse võtmise kohta tagasisidet ühe tööpäeva jooksul.
- 23.3. Vastame Teie kaebusele viie tööpäeva jooksul. Kui kaebust ei ole võimalik lahendada selle aja jooksul, teatame Teile menetluse pikenemise põhjuse ning uue vastamistähtaaja.
- 23.4. Kliendikaebuste menetlemise lisainformatsioon on meie kodulehel www.ergo.ee.

24. Kuidas vaidlusi lahendada

- 24.1. Teil on õigus pöörduda meiega tekkinud vaidluse lahendamiseks kindlustuse lepitusorgani poole, mis tegutseb Eesti Kindlustusseltside Liidu juures. Enne lepitusmenetlust tuleb Teil vaidlusküsimuses esitada nõue meile kui kindlustusandjale ja tagada meile võimalus nõudele vastata. Kui Te ei ole meie vastusega rahul, on Teil võimalik pöörduda kindlustuse lepitusorgani poole. Lisateave on Eesti Kindlustusseltside Liidu kodulehel www.eksl.ee.
- 24.2. Kindlustuslepingutest tulenevad vaidlused, sh vaidlused, milles me ei ole saavutanud kokkulepet kindlustuse lepitusorganis, lahendatakse Harju Maakohtus.
- 24.3. Kindlustuslepingule kohaldatakse Eesti õigust.
- 24.4. Teil on õigus esitada kaebus meie tegevuse kohta ka Finantsinspektsiooni (Sakala 4, 15030 Tallinn, info@fi.ee).