

AS IIZI Kindlustusmaakler kahjuabi tingimused 2/2013

Kehtivad alates 01.11.2013

I Üldsätted

Käesolevad kahjuabi tingimused („Tingimused“) määravad kindlaks AS-i IIZI Kindlustusmaakler kahjuabi tingimused, põhimõtted ning teenuste osutamise korra.

II Mõisted

2.1 **IIZI** on AS IIZI Kindlustusmaakler (reg.kood 12187417, asukoht Pärnu mnt 158/1 11317 Tallinn). IIZI on kantud Finantsinspektsiooni kindlustusvahendajate nimekirja, mis on avaldatud internetilehel www.fi.ee.

2.1.1 Käesolevate Tingimuste alusel osutab IIZI klientidele kahjuabi teenuseid. Kindlustuslepingute vahendamise ja muid sellega seotud teenuseid IIZI nende Tingimuste alusel ei osuta.

2.1.2 IIZI annab kahjuabi oma klientideks olevate kindlustusvõtjate, liikluskahju kannatanute ning soodustatud isikute huvides. Kahjuabi ei ole seotud kindlustuslepingu vahendamisega.

2.1.3 IIZI on kahjuabi teenuste osutamisel ainult kliendi nõustajaks ning ei ole vastutav kahju hüvitamise, samuti kliendi avalduste, seisukohtade ja tegevuste eest nii pärast kahjujuhtumi toimumist kui ka enne seda.

2.2 **Klient** võib olla iga kindlustusvõtja, liikluskahju kannatanu või soodustatud isik, kes soovib seoses kahjujuhtumiga enda huvidest lähtuvat abi suhtlemisel kindlustusseltsi kahjukäsitluse ja muude isikutega, nõustamist kindlustusseltsi kahju hüvitamise põhimõtetest arusaamiseks ning muudes kahjujuhtumiga seotud küsimustes.

2.3 **Kahjuabi leping** on IIZI ja kliendi vahel eesti keeles sõlmitud kokkulepe IIZI kahjuabi valmiduse ning kahjuabi andmise kohta Kahjuabi sertifikaadil märgitud perioodi jooksul. Kahjuabi leping koosneb Kahjuabi sertifikaadist ja Tingimustest ning võimalikest kahjuabi Lisalepetest. Kahjuabi leping jõustub Sertifikaadil nimetatud kahjuabi perioodi alguspäeval ja on kehtiv kahjuabi Sertifikaadis nimetatud perioodi lõpuni. Tingimused kehtivad osas, milles Kahjuabi sertifikaadi ja Lisaleppega ei ole kokkulepitud teisiti.

2.4 **Kahjuabi** tähendab IIZI poolt kliendi nõustamist seoses kahjujuhtumiga ühe või mitme Tingimuste III osas nimetatud kahjuabi teenuse osutamise kaudu. Kliendi poolt valitud kahjuabi ulatus või kahjuabi teenused märgitakse Kahjuabi sertifikaadil või Kahjuabi lisaleppes.

2.5 **Kahjuabi valmidus** tähendab IIZI valmisolekut Kahjuabi sertifikaadis märgitud kahjuabi perioodil kliendile Kahjuabi osutamiseks kahjuabi lepingus nimetatud tingimustel ja korras.

2.6 **Kahjuabi sertifikaat („Sertifikaat“)** on IIZI poolt väljastatav dokument, mis tõendab kliendi õigust saada IIZI-lt kahjuabi Sertifikaadil märgitud ulatuses.

2.7 **Kahjuabi lisalepe („Lisalepe“)** on IIZI ja kliendi vahel vähemalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis sõlmitud lisakokkulepe kahjuabi lisateenuste kohta.

2.8 **Kahjuabi periood** on Sertifikaadis märgitud ajavahemik, mille jooksul on kahjuabi leping kehtiv.

2.9 **Kahjuabi makse** on IIZI kahjuabi valmiduse ning kliendi poolt valitud kahjuabi teenuste eest tasumisele kuuluv teenustasu, mille klient tasub IIZI-le IIZI internetilehel www.iizi.ee asuvas kahjuabi hinnakirjas („Hinnakiri“) nimetatud suuruses või vastavalt IIZI arvele.

2.10 **Kulud** võivad olla kahjuabi lepingu sõlmimise ja täitmise kulud. Kahjuabi lepingu sõlmimise sidevahendite kulud kannab kumbki pool ise. Juhul, kui klient soovib tellida kolmandatelt isikutelt seoses kahjujuhtumiga lisaks IIZI kahjuabi teenustele täiendavaid teenused, kannab ta kõik vastavate teenuste kulud ise ja tasub need otse vastavatele teenuseosutajatele (näit. remondiettevõtted, eksperdid, juristid jne), sh juhul, kui ta tellib need teenused IIZI soovitusel või kaudu.

III Kahjuabi

3.1 Kahjuabi tähendab ühte või mitut järgmist nõustavat kahjuabi teenust, mida IIZI kahjuabi lepingu, sh Kahjuabi sertifikaadi, Tingimuste, kahjuabi hinnakirja ning Lisaleppe alusel kliendile osutab:

3.1.1 nõustamine kahjujuhtumi ärahoidmiseks vajalike meetmete rakendamisel (kahjuennetus);

3.1.2 nõustamine vahetult pärast kahjujuhtumit, sh kahju suurenemise ärahoidmiseks ja kahjujuhtumi nõuetekohaseks fikseerimiseks;

3.1.3 abistamine kahjujuhtumi dokumentatsiooni kogumisel, vormistamisel ja esitamisel;

3.1.4 kliendile kindlustusseltsi kahju hüvitamise põhimõtete ja kahju hüvitamise kohta tehtud otsuse selgitamine;

3.1.5 päringute koostamine seoses kahjujuhtumiga kindlustusseltsile ja kolmandatele isikutele;

3.1.6 kindlustushüvitise vähendamisele või väljamaksmisest keeldumisele vaiete koostamine;

3.1.7 kliendi abistamine läbirääkimiste pidamisel kindlustusseltsiga;

3.1.8 kahju hüvitamise nõuete koostamine kolmandatele isikutele

3.1.9 nõustamine seoses regressinõudega ja regressinõude vastuse koostamine;

3.1.10 kahjujuhtumiga seotud arvamuste ja hinnangute koostamine;

3.1.11 muud kahjuabi hinnakirjas toodud teenused.

3.2 Klient valib Tingimuste punktides 3.1.1 – 3.1.10 nimetatud kahjuabi teenuste hulgast välja need teenused, mille osutamist ta IIZI-lt soovib ning vastavad teenused nimetatakse Sertifikaadil (Põhiteenused) või Lisaleppes (Lisateenused).

3.3 IIZI ja Klient võivad kokku leppida ajalise mahu, mille ulatuses IIZI kliendile Tingimuste punktides 3.1.1 – 3.1.10 nimetatud kahjuabi teenuseid osutab („Kahjuabi maht“). Kokkulepe Kahjuabi tundide kohta märgitakse Sertifikaadile. Vastava Sertifikaadis nimetatud kokkuleppe olemasolul teatab klient IIZI-le koos kahjuabi kasutamise soovist teatamisega, milliseid punktides 3.1.1 – 3.1.10 kahjuabi teenuseid ta kasutada soovib. IIZI-l on õigus kliendi valitud teenuseid või nende osutamise järjekorda vastavalt vajadusele ja kliendi huvidele muuta. Juhul, kui klient kahjujuhtumist teatamisel oma kahjuabi teenuse valikust ei teata, teeb teenuse valiku, lähtudes kliendi huvidest, IIZI. Pärast kliendile kahjuabi teenuste osutamist Sertifikaadile märgitud Kahjuabi mahu ulatuses, teavitab IIZI sellest klienti ning soovib vajadusel tellida lisateenuseid.

3.4 Kahjuabiteenused on tasulised, kui ei ole kokkulepitud teisiti. Kui klient ei ole kahjuabi teenuse eest tasunud, on IIZI-l õigus selle osutamisest keelduda.

3.5 Klient kohustub edastama IIZI-le volikirja esimesel nõudmisel. Juhul, kui klient IIZI-le volikirja ei esita, IIZI kolmandate isikutega asjaajamist nõudvaid kahjuabi teenuseid ei osuta.

3.6 Kahjuabi teenuste osutamisel teeb IIZI, oma parimaid kahjuabi alaseid oskusi ja teadmisi kasutades, Kahjuabi sertifikaadil nimetatud ulatuses, mahus ja piires, pingutusi, et korraldada kliendi jaoks kindlustuslepingust ja seadusest tulenev võimalikult soodsam kahjujuhtumi lahendamine ning kahju hüvitamine. Kahjuabi teenuse osutamisel ei taga IIZI, olenemata temapoolsetest pingutustest, kliendile kahju hüvitamist ning kindlustusandja poolt kõigi kliendi taotluste ja tegevustega nõustumist. IIZI ei ole kahjujuhtumi korral vastutav kliendile kahju hüvitamise eest. Kahjujuhtumi korral jääb klient, olenemata IIZI poolt kahjuabi teenuste osutamisest, kindlustusandja ees ise vastutavaks oma kindlustuslepingust ja seadusest tulenevate kohustuste täitmise eest.

3.7 Võttes arvesse, et IIZI-l on kahjuabi teenuste osutamisel üksnes nõustaja, vastutamata kahju hüvitamise, samuti kliendi avalduste ning tegevuste eest, esitab klient kindlustusandjale ja kolmandatele isikutele kõik avaldused ja dokumendid ise, välja arvatud, kui on kokkulepitud teisiti.

3.8 IIZI-l on õigus kahjuabi teenuste osutamisest keelduda, kui pingutused kahju hüvitamise nõude või tagasinõude vastuväite realiseerimiseks on tema hinnangul perspektiivitud. Juhul, kui IIZI kliendi taotlusel siiski kliendi perspektiivitu kahju hüvitamise nõude realiseerimisel klienti abistab, ei vastuta ta nõude realiseerumise eest.

3.9 Kahjuabi teenuste osutamisega ei ole hõlmatud õiguslike hinnangute koostamine ja kliendi esindamine kohtuvaidlustes.

3.10 Kahjuabi põhiteenused ja lisateenused

3.10.1 Kliendil õigus saada kahjuabi Sertifikaadil märgitud põhiteenuste ulatuses.

3.10.2 Kahjuabi põhiteenused katavad ka IIZI kahjuabi valmiduse Sertifikaadis nimetatud Kahjuabi perioodi jooksul, tagades Sertifikaadil nimetatud kahjuabi teenuste osutamise vastavalt Tingimustele.

3.10.3 Lisateenuseid, mis ei ole Sertifikaadil märgitud, võib klient igal ajal pärast Sertifikaadi väljastamist juurde tellida, tasudes nende eest vastavalt Hinnakirjale.

3.10.4 Sertifikaat on kehtiv perioodi jooksul, mis on märgitud Sertifikaadis. Lisalepe on kehtiv kuni Sertifikaadis märgitud perioodi lõpuni.

3.10.5 Juhul, kui klient ei ole kahjuabi lepingu kehtivuse ajal kahjujuhtumist või kahjuabi kasutamise soovist IIZI-le teatanud ja talle ei ole seetõttu kahjuabi teenuseid osutatud, arvestatakse Kahjuabi makse kahjuabi valmiduse katteks ning ei kuulu tagastamisele.

IV Kahjuabi teenuste osutamise kord

4.1 IIZI on kohustatud alustama kliendile Sertifikaadil nimetatud kahjuabi teenuste osutamist pärast seda, kui klient on IIZI-le kahjujuhtumi toimumisest teatanud, edastanud teate Sertifikaadil nimetatud kahjuabi e-posti aadressile ning avaldanud selgesõnalist soovi IIZI kahjuabi teenuste kasutamiseks.

4.2 Kahjujuhtumi ennetamisega seotud nõustamisteenuseid osutab IIZI ka enne kahjujuhtumit, kui klient on avaldanud selleks selgesõnalist soovi Tingimuste punktis 4.1 nimetatud korras.

4.3 Kahjuabiteenuste osutamise järjekorra määrab, lähtudes kliendi ettepanekul ning kliendi parimatest huvidest ja kliendi ettepanekutest, kindlaks IIZI. Juhul, kui konkreetse kahjujuhtumi lahendamiseks vajalik kahjuabiteenus ei ole Sertifikaadil või Lisaleppes märgitud, soovib IIZI kliendil vastav teenus tellida. IIZI alustab kahjuabi teenuse osutamist pärast Sertifikaadi väljastamist või Lisaleppe sõlmimist ja kliendi poolt teenuste eest tasumist.

4.4 IIZI osutab kahjuabi teenuseid tööpäevadel vahemikus 09.30-16.30. IIZI vastab kliendi telefonikõnedele või e-kirjadele hiljemalt 1 (ühe) tööpäeva jooksul, võimalusel varem. IIZI nõustab klienti telefoni ja e-kirja teel. IIZI tuleb kahjujuhtumi toimumise kohale ainult erikokkuleppel. Väljaspool Tallinnat ja Harjumaad ning liiklusõnnetuse vormistamise eesmärgil tuleb IIZI sündmuskohale erikokkuleppel hinnakirjas avaldatud tasu alusel.

4.5 IIZI kohustub informeerima klienti kliendi nõudmisel talle osutatud kahjuabi teenustest, näidates ära orienteeruva ajakulu (kahjuabi aruanne), edastades kliendile mõistliku aja jooksul vastava e-kirja.

4.6 IIZI ei vastuta kliendi poolt kahjukäsitlese käigus sooritatud viivituste või muude tegemata jätmiste eest, kui klient ei ole vajalikke kahjuabi teenuseid tellinud või kui kliendi poolt IIZI-lt tellitud kahjuabi teenuste maht on täitunud, samuti juhul, kui IIZI on kõik kokkulepitud kahjuabi teenused kliendile osutanud, kuid klient ei ole lisateenuseid tellinud või nende eest tasunud. IIZI ei vastuta ka tagajärgede eest, mis tulenevad kliendi viivitusest või tegevusetusest talle informatsiooni või dokumentide edastamisel või ebaõige informatsiooni andmisest.

4.7 IIZI ei vastuta ühelgi juhul kliendile kindlustusseltsi poolt kindlustushüvitise osalise või täieliku välja maksmata jätmise, tagasinõude või muu nõude eest, arvestades, et kõigi kindlustuslepingust tulenevate

kindlustusvõtja kohustuste täitmise eest jääb, olenemata kahjuabi teenuste osutamisest, vastutavaks klient ise ning IIZI-l on üksnes nõustav ja abistav roll.

4.8 Kliendil on õigus esitada IIZI poolt koostatud dokumentidele ja sooritustele vastuväiteid või parandusettepanekuid 3 (kolme) päeva jooksul arvates vastavast sooritusest teadasaamisest või dokumendi tutvumiseks saamisest. Pärast nimetatud tähtaega loetakse sooritus ja dokumendid kliendi poolt aktsepteerituks. Vajadusel on kliendil õigus taotleda e-kirja teel vastava tähtaja pikendamist.

5. Kliendi kohustused ja kinnitused

5.1 Seoses kahjuabi osutamisega on klient kohustatud:

5.1.1 teavitama IIZI-t võimalikest kindlustatud esemete riskisuurendustest kindlustuslepingu kehtivuse ajal;

5.1.2 edastama IIZI-le kogu kahjujuhtumit puudutava informatsiooni esimesel võimalusel ja viivituseeta, tõesena, täpsena ja teavitama asjaoludest, mis ei ole selged;

5.1.3 teavitama IIZI-t esimesel võimalusel kahju suurusest ning juba rakendatud kahju piiramise ja olukorra fikseerimise meetmetest;

5.1.4 edastama IIZI-le kahjujuhtumi kohta esimesel võimalusel kõik vajalikud andmed ja dokumendid;

5.1.5 teavitama IIZI-t esimesel võimalusel juba kindlustusseltsile esitatud teabest ja dokumentidest ning kahjustunud esemete kohta saadud taastamise- või asendamise hinnapakkumistest;

5.1.6 mitte esitada IIZI-le ebaõiget informatsiooni kahjujuhtumi kohta. Nimetatud kohustuse rikkumisel kohustub klient kandma ise kõik sellest tulenevad kahjud ja kulud.

5.2 Klient kinnitab, et:

5.2.1 Kahjuabi lepingu sõlmimine olemasolevatel tingimustel vastab tema tegelikule tahtele, ta on kõigist Kahjuabi lepingu tingimustest, sh Tingimustest, aru saanud ja nendega nõus;

5.2.2 ta nõustub oma isikuandmete töötlemisega vastavalt Tingimuste punktidele 6.1- 6.5.

5.2.3 Klient nõustub, et tema poolt Tingimuste punktides 5.1 – 5.1.6 nimetatud kohustuste rikkumisel on IIZI-l õigus Kahjuabi lepingust ette teatamata taganeda.

6. Kliendiandmete töötlemine

6.1 Klient kinnitab, et:

6.1.1 ta nõustub oma andmete, sh isikuandmete (sh nimi, isikukood, sünniaeg, suhtluskeel, isikut tõendava dokumendi andmed, aadress, telefoninumber, e-posti aadress, haridus, amet, töökoht, kogemus kindlustuslepingute sõlmimisel, andmed kliendi vara kohta jms) kandmisega IIZI poolt hallatavasse andmekogusse ning nende töötlemisega;

6.1.2 IIZI-l õigus tema andmeid koguda, salvestada, korrastada, säilitada, muuta, kasutada, edastada ja muul viisil töödelda;

6.1.3 ta nõustub, et IIZI töötleb isikuandmeid kahjuabi teenuse osutamiseks, kahjuabi lepingu sõlmimiseks, täitmiseks, täitmise tagamiseks ja oma õiguste kaitseks lepingurikkumise korral, samuti kliendile täiendavate pakkumiste tegemiseks;

6.1.4 ta nõustub, et IIZI teeb seoses temale kahjuabi osutamisega tema isikuandmeid kasutades päringuid kolmandatele isikutele;

6.1.5 ta on teadlik ja nõus telefonikõnede salvestamisega IIZI poolt;

6.1.6 ta on nõus IIZI poolt kindlustuspakkumiste edastamisega tema posti ja e-posti aadressile;

6.1.7 IIZI-l on lisaks õigusaktides sätestatud juhtudele õigus edastada kliendi isikuandmeid järgmistele isikutele: kindlustusvahendajad, kindlustusvahendajad, IIZI-ga samasse kontserni kuuluvald ettevõtjad, isikud, kes on seotud IIZI-le teenuste osutamisega (sh side-, posti-, tõlke-, trüki-, IT, kahjukäsitus-, kahjuabi-, õigusabi- ja muude teenuste osutajad) ning muud isikud, kellele on vaja isikuandmeid edastada punktis 6.1.3 nimetatud eesmärkidel.

6.1.8 IIZI edastab punktis 6.1.4 nimetatud isikutele kliendi isikuandmeid, kui andmete edastamine on vajalik punktis 6.1.3 nimetatud eesmärkide täitmiseks.

6.1.9 punktides 6.1.4 nimetatud isikud võivad edastatud isikuandmeid töödelda punktis 6.1.3 nimetatud eesmärkide täitmiseks. Klient annab punktides 6.1.4 nimetatud isikutele õiguse töödelda kliendi isikuandmeid reklaamimaks nende poolt pakutavaid teenuseid ja tooteid, kontakteerumaks kliendiga ning tegemaks kliendile pakkumusi ja esitamaks kutseid teha pakkumusi.

6.2 Kliendi nõusolek isikuandmete töötlemiseks kehtib kliendi eluajal ning 30 aastat pärast kliendi surma. Kliendil õigus oma nõusolek isikuandmete töötlemiseks igal ajal tagasi võtta, tehes IIZI-le vastava avalduse. Juhul, kui klient võtab tagasi oma isikuandmete töötlemise nõusoleku või piirab seda, on IIZI-l õigus kliendiga sõlmitud kahjuabi leping erakorraliselt ilma ette teatamata üles öelda, kui IIZI ei saa mõistlikult jätkata kahjuabi lepingu täitmist.

6.3 Kliendil on õigus nõuda ebaõigete isikuandmete parandamist ning juurdepääsu oma andmetele.

6.4 Kliendil on õigus oma õiguste kaitseks pöörduda Andmekaitse Inspektsiooni või kohtusse ning nõuda isikuandmete töötlemise nõuete rikkumise korral rikkumise lõpetamist ja kahju hüvitamist vastavalt õigusaktidele.

6.5 Teabe isikuandmete volitatud töötlejate kohta avaldab IIZI veebilehel www.iizi.ee.

7. Lõppsätted

7.1 Poolevahelised teated edastatakse Sertifikaadil märgitud kontaktaadressidel ning loetakse kättesaaduks 3 (kolme) tööpäeva jooksul pärast edastamist.

7.2 Kahjuabi lepingu muutmine toimub kokkuleppel vähemalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.

7.3 Kahjuabi leping lõpeb pärast 7 (seitsme) päeva möödumist ajast, millal IIZI on kliendile kõik Sertifikaadi ja Lisaleppe alusel tellitud teenused osutanud ning klient ei ole lisateenuseid tellinud või kindlustusobjekt on täielikult hävinud ja kahju on hüvitatud või hüvitamisest keeldumise vaidlustamine on perspektiivitu. Nimetatud juhul lõpeb kahjuabi leping olenemata Sertifikaadil märgitu kahjuabi perioodi kestvusest ennetähtaegselt.

7.4 Kliendil on õigus kahjuabi lepingust taganeda 14 päeva jooksul arvates Sertifikaadis märgitud perioodi algusest. Taganemine toimub taganemisavalduse saatmisega Sertifikaadil märgitud IIZI kontaktaadressile.

7.5 Kahjuabi lepingu võib enne kahjuabi perioodi lõppu üles öelda seaduses ettenähtud alustel ja korras. Kahjuabi leping lõpeb ennetähtaegselt kliendi avalduse alusel ning Tingimuste punktis 7.3 nimetatud sündmuse aset leidmisel.

7.6 Juhul, kui klient ei ole rahul IIZI tegevusega, on tal õigus esitada kaebus vastavalt AS-i IIZI Kindlustusmaakler kliendikaebuste lahendamise korrale, mis on avaldatud www.iizi.ee. Kliendil on õigus pöörduda kaebusega ka Finantsinspektsiooni, Tarbijakaitseameti ja kohtu poole. Vaidlused lahendatakse Eesti õiguse alusel Harju Maakohtus.