

ERGO Insurance SE

ERGO kindlustusteenuste üldtingimused



Hea klient!

ERGO kindlustusteenuste üldtingimustes selgitame üldisi põhimõtteid, millest juhindume Teile teenuse osutamisel.

Lisaks käesolevatele üldtingimustele, kehtivad iga meie teenuse puhul ka vastava teenuse tingimused. Kõik tingimused leiate alati meie veebilehelt: www.ergo.ee.

See, millised tingimused konkreetse teenuse suhtes kehtivad, on märgitud kindlustuspoliisil.

Palun võtke aega süvenemiseks ja lugege kindlustustingimused läbi. Küsimuste puhul palun võtke meiega ühendust info@ergo.ee.

Meil on alati hea meel Teile abiks olla.

Sisukord

1. Milliseid mõisteid me kasutame	3
2. Millest juhindume, kui kindlustusteenuste üldtingimused ja teenuse tingimused on vastuolus	3
3. Kuidas me lähtume Teie kindlustushuvist ja vajadustest	3
4. Milline on kindlustuslepingu tähtaeg	4
5. Millal loeme kindlustuslepingu sõlmituks	4
6. Kuidas toimub kindlustusmakse määramine ja tasumine. Millised on tasumisega hilinemise tagajärjed	5
7. Kuidas me Teie isikusamasust ja esindusõigust tuvastame	5
8. Keda loeme kindlustusvõtjaga võrdsustatud isikuteks	6
9. Kuidas määrame soodustatud isiku	6
10. Millist informatsiooni ja teateid me Teile edastame	6
11. Millist teavet me Teilt ootame	7
12. Millised õigused meil on, kui olete teatamiskohustust rikkunud	7
13. Kuidas toimub arveldamine	8
14. Kuidas on võimalik kindlustuslepingut lõpetada	8
15. Millised on hüvitamise põhimõtted	9
16. Millistele juhtumitele kindlustuskaitse ei laiene (üldised välistused)	9
17. Millised on muud olukorrad, millal me ei maksa kindlustushüvitist (rikkumised)	10
18. Mida tähendab nõudeõiguse üleminek	10
19. Millal kindlustuslepingust tulenevad nõuded aeguvad	11
20. Kuidas me kohaldame rahvusvahelisi sanktsioone	11
21. Kuidas me Teie isikuandmeid töötleme	11
22. Kuidas kasutame võõrkeelseid dokumente	11
23. Kuidas Teil on võimalik meile kaebust esitada	12
24. Kuidas vaidlusi lahendada	12

1. Milliseid mõisteid me kasutame

- **Kindlustusandja** on ERGO Insurance SE, registrikood 10017013, aadress A.H. Tammsaare tee 47, Tallinn (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.

Selgitus

Praktikas kasutatakse paralleelselt ka mõistet kindlustustoode. Kindlustusteenus ja kindlustustoode on sünonüümid.

- **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 tähtjaliste kindlustuslepingute puhul, kui me kindlustuslepingus ei ole Teiega teisiti 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 riski- või eritingimuste sõnastusest.

Selgitus

Vastuolu tähendab näiteks sellist olukorda, kui sama mõiste on erinevates kindlustustingimustes erinevalt sõnastatud.

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.

Selgitus

Kui kindlustusjuhtumi tagajärjel võib Teile kaasneda mingi kaotus – vara kahjustamine, lähedase kaotamine, teisele isikule kahju tekitamine jmt, siis tähendab see, et Teil on **kindlustushuvi** olemas. Näiteks on igal inimesel huvi kindlustada oma elu ja tervist, igal sõiduki või hoone valdajal on huvi kindlustada oma varaga seotud riske. Kindlustusvõtjaks võib olla ka kindlustushuviga kolmas isik, kui ta soovib kindlustuslepingu sõlmida oma lähedase isiku kasuks.

Kliendi vajadused väljendavad Teie soovi kindlustada ennast või oma vara kindla kindlustusrisi vastu kindlatel tingimustel (nt kindlustusterritooriumi, omavastutuse ja kindlustuslepingu kehtivuse aja valik). Lepingu sõlmimisel konsulteerime Teid, et selgitada välja Teie vajadused.

Kindlustushuvi ja vajaduste selgitamisel on meile sisendiks Teie antud teave, miks soovite kindlustuslepingut sõlmida, mida soovite kindlustada ja milliste sündmuste puhul soovite kahju hüvitamist.

- 3.2. Kui Teil puudub kindlustushuvi, on meil õigus keelduda lepingu sõlmimisest. Kui Teie kindlustushuvi puudumine selgub kindlustusjuhtumi menetlemisel ja isik, kellele on tegelik kindlustushuvi, ei ole nõus, et kindlustushüvitise saate Teie või lepingus määratud isik, vabaneme kindlustushüvitise maksmise kohustusest.

Selgitus

Kindlustushuvi on kindlustamise aluseks. Kindlustusleping peab eelkõige kaitsma isikut, kellele kahju tekib või kellele võib kaasneda mingi kahju või kaotus seoses kindlustusjuhtumiga. Seadus näeb ette, et kindlustushuvi puudumise korral on kindlustusandjal õigus keelduda kindlustushüvitise tasumisest.

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).

Selgitus

See, kas kindlustusleping on tähtajaline või tähtajatu, on märgitud kindlustuspoliisil.

- 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.

Selgitus

Nii Teil kui meil on õigus tähtajatu kindlustusleping iga jooksva kindlustusperioodi lõpuks üles öelda. Samuti on meil ja Teil võimalik kindlustuslepingus teha muudatusi, sellest teisele poolele üks kuu ette teatades. Muudatusettepanekuga mitte nõustumise korral on teisel poolel õigus kindlustusleping lõpetada.

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.

Selgitus

Sõltuvalt kindlustusteenusest saab kindlustuslepingu sõlmimine toimuda väga erinevatel viisidel. Kindlustuslepingu sõlmimiseks on vajalik, et Te nõustuksite kindlustuslepinguga. Kõige tavalisem nõustumise viis on kindlustusmakse tasumine. Teenuse tingimustes või poliisil võib olla kirjeldatud, millal loeme kindlustuslepingu sõlmituks konkreetse teenuse puhul, samuti kindlustuskaitse jõustumise tingimused.

- 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 suuruselt.

Selgitus

Juhime Teie tähelepanu sellele, et maksearvestus ei ole käsitatav siduva kindlustuspakkumuseks. Maksearvestuses esitatud kindlustusmakse ei ole meile siduv. Selle eesmärk on vaid teavitada teid arvestuslikust kindlustusmakse suuruselt.

- 5.4. Lepinguvabaduse põhimõttest lähtuvalt on meil vabatahtliku kindlustuse korral õigus otsustada, kellega ja mis tingimustel me kindlustuslepingu sõlmime või sõlmimata jätame.

Selgitus

Vabatahtlik kindlustusleping on leping, mille sõlmimise kohustus ei tule seadusest. Kohustuslik kindlustus on näiteks liikluskindlustus ja kohustuslikud ametikindlustused. Vabatahtliku kindlustuslepingu puhul on igal kindlustusandjal õigus

otsustada, kas ja millistel tingimustel kindlustusleping sõlmida. Võime näiteks keelduda kindlustuslepingu sõlmimisest kõrgendatud riski korral.

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 kindlustusrisiki mõjutavaid asjaolusid.

Selgitus

Kindlustuslepingu sõlmimisel on meil lepinguvabaduse põhimõttest tulenevalt õigus otsustada, mis tingimustel me kindlustuslepingu sõlmime. Kindlustusrisiki õige hindamine on meie kui kindlustusandja jaoks oluline tegevus. Isikuandmete töötlemise põhimõtetes (www.ergo.ee) oleme selgitanud isikuandmete töötlemise eesmäärke riskide hindamisel.

6.2. Teie kohustuseks on tasuda meile kindlustusmakse kokkulepitud tähtpäevaks.

Selgitus

Kindlustusmakse tasumise ajaks loeme hetke, mil vastav summa laekub meie arvelduskontole või hetke, mil maksate selle meie esindajale sularahas või maksekaardiga.

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 tasunud kindlustusjuhtumi toimumise ajaks, ei ole meil kindlustushüvitise maksmise kohustus.

Selgitus

Võlaõigusseadusest tulenevalt eeldatakse, et kindlustusandja on lepingust taganenud, kui ta ei esita kindlustusmakse sissenõudmiseks hagi kolme kuu jooksul pärast makse sissenõutavaks muutumist.

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.

Selgitus

Kindlustusmakse tasumiseks saadame Teile makseteatise. Kui makse jääb tasumata, siis saadame Teile uue teate, millega määrame täiendava tähtaja.

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.

Selgitus

Võlaõigusseadusest tulenevalt kehtib eeltoodu ka juhul, kui meil on kohustus maksta kindlustushüvitis kolmandale isikule, mitte Teile kui kindlustusvõtjale.

7. Kuidas me Teile 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.

Selgitus

Teie isikusamasuse tuvastamise üheks eesmärgiks on tagada Teie kliendiandmete kaitse, st soovime takistada õigustamatute isikute juurdepääsu Teie andmetele. Isikuandmete töötlemise põhimõtteid oleme täpsemalt selgitanud meie isikuandmete töötlemise põhimõtete dokumendis (www.ergo.ee).

Sõltuvalt müügikanalist on Teie isikusamasuse tuvastamise viisid erinevad. Näiteks: iseteeninduskeskkonnas toimub isiku tuvastamine iseteeninduskeskkonda sisse logimisel. Kontoris teenindamisel küsib klienditeenindaja Teie käest isikusamasust tõendavat dokumenti. Telefoni teel suheldes esitab klienditeenindaja Teile isikusamasuse tuvastamiseks kontrollküsimused.

7.2. Kindlustuslepingu saate meiega sõlmida, kui olete vähemalt 18-aastane.

Selgitus

Vastavalt seadusele on isikud kuni 18. eluaastani piiratud teovõimega. Teovõime, st õigus teha tehinguid, on füüsilisel isikul alates 18. eluaastast.

- 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.

Selgitus

Volikirja esitamise korral peate arvestama sellega, et enne tehingu tegemist soovime volikirja sisu õiguslikult hinnata. Seetõttu võib tehingu tegemine võtta täiendavat aega.

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.

Selgitus

Oluline on silmas pidada, et võrdsustatud isikutelt ootame samasugust hoolsust ja heaperemehelikkust nagu ka kindlustusvõtjalt. Nad on samuti kohustatud kinni pidama kõigist ohutusnõuetest, mis tulenevad kehtivatest õigusaktidest, eeskirjadest, juhenditest jms, samuti kindlustuslepingus määratud ohutusnõuetest. Näiteks: kohustus aktiveerida valvesüsteem, tagada tuleohutus, mitte suurendada kindlustusriski. Kui võrdsustatud isik on eespool nimetatud kohustusi rikkunud, siis on meil õigus kindlustushüvitise väljamaksmisest keelduda. Kindlustushüvitist saame vähendada ulatuses, millisel määral rikkumine mõjutas kahju tekkimist või selle ulatust.

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.

Selgitus

Kui ehitise alune maa on koormatud hüpoteegiga, siis tuleb soodustatud isikuks määrata hüpoteegipidaja. Olete kohustatud kindlustuslepingu sõlmimisel meid teavitama ehitise aluse maa hüpoteegiga koormamisest. Samuti on sõiduki liisimise puhul nõutav, et liisinguandja oleks kindlustuslepingus märgitud soodustatud isikuna.

- 9.2. Vastutuskindlustuse lepingu sõlmimisel soodustatud isikut ei määrata.

Selgitus

Vastutuskindlustuse puhul soodustatud isikut ei määrata, sest hüvitame kahju, mis on tekitatud kolmandale isikule ja seetõttu tasume kindlustushüvitise Teile kui isikule, kelle risk oli kindlustatud. Kohustusliku vastutuskindlustuse puhul (nt notari ametikindlustus) on meil õigus maksta kindlustushüvitis ka otse isikule, kellele kahju on põhjustatud.

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 Teile teatatud kontaktaadressile (nt e-posti aadressile). Lähtume Teie poolt viimati esitatud kontaktandmetest, sh korrigeerime Teie kontaktandmed meie infosüsteemis lähtuvalt viimati esitatud andmetest.

Selgitus

Lähtume põhimõttest, et Teie viimati edastatud kontaktandmed on õiged. Me edastame kõik lepinguga seotud teated Teile edastatud kontaktaadressile, sh eelistame alati suhelda e-posti teel. Kui meile ei ole Teie e-posti aadress teada, siis edastame teated Teile postiaadressile.

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

Selgitus

Lähtume põhimõttest, et Teile kui meie kliendile on turundusteadete saatmiseks olemas põhjendatud õigustatud huvi. Elektrooniliste kontaktandmete esmasel kogumisel anname Teile võimaluse keelduda turundusteabe saamisest. Meile antud nõusolekuid saate alati vaadata ja muuta iseteeninduses (minu andmed). Samuti soovime, et annaksite meile teada, kui Teile kontaktandmed on muutunud. Ka kontaktandmeid saate hõlpsalt muuta meie e-kontoris.

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

Selgitus

Lähtume seaduses sätestatud põhimõttest, et peale kindlustuslepingu lõppemist võib Teile turundusteateid saata vaid juhul, kui Te olete selleks andnud eraldi nõusoleku. Meile antud nõusolekuid saate alati vaadata ja muuta iseteeninduses (minu andmed).

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.

Selgitus

Kindlustuslepingu alusel võtame üle riskid, mis muidu on Teile enda kanda. Seetõttu on oluline, et oleksime võrdväärselt informeeritud olulistest riskiasjaoludest. Seaduse kohaselt eeldatakse, et oluline on see asjaolu, mille kohta oleme lepingu sõlmimisel informatsiooni küsinud. Oluliseks tuleb pidada ka muud informatsiooni riskiasjaolude kohta (nt hoones ei elata alaliselt, mis tähendab tavapärasest suuremat ohtu ehitise hävimisele lõhkumise või süütamise tagajärjel jmt).

11.2. Kindlustuslepingu kehtimise ajal peate meid viivitamatult teavitama:

11.2.1. kindlustusrisiki suurenemisest;

Selgitus

See, mida konkreetse teenuse puhul loetakse kindlustusrisiki suurenemiseks, sõltub sellest, milliseid andmeid Teilt kindlustuslepingu sõlmimisel oleme küsinud.

11.2.2. lepingus kokkulepitud oluliste asjaolude muutumisest;

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

Selgitus

Kindlustatud sõiduki või ehitise müügist peaksite meile teada andma enne ostu-müügi lepingu sõlmimist. Sellisel juhul on võimalik kindlustusleping lõpetada enne eseme müüki, sh saate tagasi ette tasutud kindlustusmakse. Oluline on silmas pidada, et seaduse kohaselt läheb kindlustatud eseme müügi korral kindlustusleping üle uuele omanikule (sõidukikindlustuse puhul alates ostu-müügilepingu alusel omandiõiguse üleminekust; liikluskindlustuse puhul alates Transpordiametis sõiduki omandiõiguse üleminekust või vastutava kasutaja muudatusest ja kinnisasja müügi korral alates kande tegemisest kinnistusraamatus).

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

Selgitus

Tavaliselt seatakse ehitise alusele maale hüpoteek panga või mõne muu isikuga laenulepingu sõlmimisel. See võib toimuda ka kindlustusperioodi jooksul. Sellest asjaolust tulebki meid koheselt teavitada. Teate saamise järgselt teeme kindlustuslepingus muudatuse, märkides hüpoteegipidaja soodustatud isikuks. Samuti teavitame sellest hüpoteegipidajat.

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.

Selgitus

Seadus näeb ette, et kindlustusandjal on õigus teavitamiskohustuse rikkumise korral (sh suurenenud kindlustusrisk) kas suurendada vastavalt kindlustusmakset või kindlustusleping erakorraliselt lõpetada. Vastava valiku tegemisel lähtume sellest,

kas kindlustuslepingu jätkamine on mõistlikult võimalik või mitte (nt esitasite meile andmed, et tegemist on elumajaga, kuid hiljem selgus, et tegemist oli puidutöötlemiseks kasutatava hoonega).

13. Kuidas toimub arveldamine

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

Selgitus

Oluline on silmas pidada, et kindlustusmakse kokkulepitud tähtpäevaks tasumise kohustus on Teil sõltumata sellest, kas olete makseteatis kätte saanud. Soovitame Teil arвете tasumiseks sõlmida püsikorralduse leping.

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.

Selgitus

Näiteks helistame või saadame meeldetuletuse e-kirja või sõnumiga. Kindlustusmakse loetakse laekunuks alles siis, kui kogu ettenähtud summa on laekunud.

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 kindlustuslepingu ennetähtaegselt lõpetada.

Selgitus

Oluline on silmas pidada, et kindlustusleping on leping nagu iga teinegi leping. See tähendab, et see kehtib kokkulepitud tähtajani. Lepingu ennetähtaegne lõpetamine on võimalik, kui selleks on mingi erakorraline põhjus (nt eseme võõrandamise soov, kindlustushuvi lõppemine, lepingu oluline rikkumine teise poole poolt). Muul juhul ei ole kindlustuslepingu ennetähtaegne lõpetamine põhjendatud.

14.2. Teil on õigus kindlustuslepingu 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.

Selgitus

Pärast kindlustusjuhtumi toimumist on Teil õigus kindlustuslepingu üles öelda (ühe kuu jooksul arvates otsusest) ilma oma seisukohta põhjendamata. Vastav õigus tuleb seadusest. Sama õigus on ka meil.

14.3. Meil on õigus kindlustuslepingu üles öelda:

14.3.1. kui olete oluliselt rikkunud kindlustuslepingut;

Selgitus

Olulisteks rikkumisteks loeme näiteks alljärgnevat: kindlustusriski muutumise asjaoludest teatamata jätmine, kindlustusjuhtumi asjaolude suhtes ebaõigete andmete esitamine, kindlustusmakse tasumata jätmine.

14.3.2. pärast kindlustusriski suurenemist;

Näide:

Oleme Teile teinud esildise kõrvaldada ohtlik olukord elektripaigaldises või küttesüsteemis vms, kuid Te ei ole seda kokkulepitud tähtajaks täitnud. Samuti, kui näiteks kindlustusperioodi jooksul muutub tegevusala kindlustuskohas (ATS lülitatakse välja, alustatakse ehitustöödega vms).

14.3.3. pärast kindlustusjuhtumi toimumist.

Selgitus

Vastavalt seadusele on pärast kindlustusjuhtumi toimumist meil õigus kindlustuslepingu üles öelda ühe kuu jooksul arvates kindlustusjuhtumi tuvastamisest. Vastav õigus tuleb seadusest. Sama õigus on ka Teil.

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.

Selgitus

Iga kindlustusteenuse tingimustes (nt kodukindlustus, reisikindlustus jm) oleme selgitanud, milliseid juhtumeid loetakse kindlustusjuhtumiteks.

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).

Selgitus

Kindlustusteenuse tingimustes (nt kodukindlustus, reisikindlustus jm) võib olla täpsustatud või täiendatud neid olukordasid, mida loeme välistusteks või millal me kindlustushüvitist ei maksa.

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. tuumarelva, tuumaenergia, päikesetormide, 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 massihävituse relva 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 tavapärasel 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 võimatusest, funktsionaalsuse vähenemisest, parandamisest, asendamisest, taastamisest, paljundamisest, kadumisest, kahjustamisest, rikkumisest, juurdepääsu puudumisest, käsitlemise võimatusest 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. Küberintsident on arvuti-, võrgu- või infosüsteemis toimuv sündmus, sündmuse 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.

Selgitus

Kõik eelnevalt nimetatud olukorrad on sellised sündmused, mida kindlustusandjad ei pea mõistlikult kindlustatavateks riskideks, kas kontrollimatu leviku ja/või väga suure avaldumise viisi tõttu. Üldiseid välistusi, mida kindlustusandjad erinevate teenuste puhul kohaldavad on selgitatud ka Eesti Kindlustusseltside Liidu veebilehel.

Kohaldame kõiki eespool nimetatud välistusi oma kõikide teenuste puhul, välja arvatud juhul, kui see on Teiega teenuse tingimustes eraldi kokku lepitud.

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 (järgmakse 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 alkoholijoobes, 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.

Selgitus

Kõik eelnevalt nimetatud olukorrad on sellised olukorrad, mida seaduse mõttes käsitatakse rikkumistena lepinguliste kohustuste täitmisel. Lepingu rikkumise korral on meil õigus kasutada seaduses ette nähtud vahendeid (nn õiguskaitsevahendeid). Üheks õiguskaitsevahendiks on oma lepingulise kohustuse täitmisest keeldumine. Neid olukordasid, millal meil on õigus keelduda kindlustushüvitise maksimisest erinevate teenuste puhul, on selgitatud ka Eesti Kindlustusseltside Liidu veebilehel (hea tava).

Rakendame neid aluseid oma kõikide teenuste puhul, välja arvatud juhul, kui see on Teiega teenuse tingimustes eraldi kokku lepitud.

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.

Näide:

Kui oleme hüvitanud Teile kahju, mille tekitas ülemise korteri naaber (nt veekahju), siis on meil peale kindlustushüvitise väljamaksmist õigus esitada tagasinõue Teie naabri vastu. Kui oleme hüvitanud Teile purunenud teleri juhtumi eelse väärtuse,

on meil õigus purunenud teler Teilt üle võtta.

- 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, kuivõrd vastutava isiku vastutus on kindlustatud.
- 18.4. Selleks, et saaksime nõuet menetleda, tuleb Teil meile üle anda kõik nõuet tõendavad dokumendid ja muud Teie 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 aegumistähtaaja möödumise õiguslikust tagajärjest.

Selgitus

Aegumistähtjad on sätestatud seadusega. Aegumistähtaeg tähendab, et kohustatud isikul on õigus keelduda oma kohustuse täitmisest, kui aegumistähtaeg on möödunud.

Sõltuvalt kindlustusliigist võib kindlustuslepingus olla lisaks eraldi sätestatud kindlustuskaitsest tulenev nõuete esitamise periood (nt vastutuskindlustuses).

20. Kuidas me kohaldame rahvusvahelisi sanktsioone

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

Selgitus

Finantssanktsioon on rahvusvaheline sanktsioon, millega tõkestatakse klientide (st finantssanktsiooni subjektide) rahaliste vahendite ja majandusressursside kasutamine või käsutamine täielikult või osaliselt.

- 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.

Selgitus

Tõlkel on üksnes selgitav tähendus. Tõlke ja eestikeelse dokumendi vastuolu korral juhindume eestikeelsest dokumendist.

- 22.2. Kui oleme kokku leppinud, et võõrkeelne dokument (rahvusvahelised klauslid jms) on kindlustuslepingu osa, lisame vajadusel lepingule selle dokumendi tõlke eesti keelde.

Selgitus

Eespool nimetatud juhul juhindume võõrkeelse dokumendi tekstist.

- 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 menetluse 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 piknemise põhjuse ning uue vastamistähtaja.
- 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).