

Splošni pogoji

Telemach Slovenija Zavarovanje naprave

Ta zavarovalna pogodba je tako imenovano skupinsko zavarovanje, ki ga sestavlja skupinska zavarovalna polica za mobilne naprave, sklenjena med družbama Telemach Slovenija («Telemach») in Assurant Europe Insurance N.V. («Assurant Europe Insurance N.V. / Zavarovalnica»). Zavarovanje ponuja družba Assurant Europe Insurance NV, kot zavarovalnica/zavarovalec, in krije vašo mobilno napravo, kot je podrobno navedeno v vašem Potrdilu o zavarovanju. Zavarovanje distribuira družba GrECo International d.o.o. («Posrednik»), ki deluje kot zavarovalni posrednik, in Telemach, ki deluje kot zastopnik dopolnilnih zavarovanj v skladu s šestim odstavkom 558. člena Zakona o zavarovalništvu, tako da vključuje naročnike Telemacha v skupinski zavarovalni sistem. Zavarovanje upravlja družba GrECo Affinity Solutions Kft («Upravitelj»). Izrazi »mi/nas/naš« se nanašajo na družbo Assurant Europe Insurance N.V., s sedežem na naslovu Paasheuvelweg 1, 1105 BE Amsterdam, Nizozemska, ki je v poslovni register Nizozemske gospodarske zbornice vpisana pod številko 72959320 in je pooblaščen s strani nizozemskega nadzornega organa, De Nederlandsche Bank N.V. (DNB), pod številko R161237, ki v Sloveniji posluje v okviru režima svobode opravljanja storitev in je registrirana pri Agenciji za zavarovalni nadzor (AZN). Poročilo o naši solventnosti in finančnem stanju je na voljo na naši spletni strani: <https://www.assurantnederland.nl/business-statements>. Sklicevanja na »Telemach« se nanašajo na družbo s firmo Telemach Slovenija d.o.o., Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana - Črnuče, matična številka 5692229000. Sklicevanja na »Posrednika« se nanašajo na družbo GrECo International d.o.o., Gosposvetska cesta 11, 1000 Ljubljana, matična številka 5633176000, ki je registrirana kot zavarovalno posredniška družba pri AZN pod licenčno številko 30220-1723/02-22, sklicevanja na »Upravitelja« pa se nanašajo na družbo GrECo Affinity Solutions Kft, 1036 Budimpešta, Perc utca 8. 3. em., registrska številka 01-09-928331.

Vaše potrebe

To premoženjsko zavarovanje je zasnovano za potrebe naročnikov Telemacha (ki so rezidenti Slovenije) - lastnikov mobilnih naprav, ki so svoje naprave kupili v mreži trgovin in spletni trgovini Telemacha in ki jih skrbi strošek popravila ali zamenjave mobilnih naprav v primeru poškodbe ali tatvine. Pri prodaji te skupinske police ni bilo podano nobeno svetovanje.

Dokazilo o nakupu

Vsak zahtevek moramo preveriti tako, da se prepričamo, ali je naprava vaša, zato morate ob podaji zahtevka predložiti račun za nakup naprave ter nam s tem omogočiti, da preverimo znamko, model, številko IMEI, pomnilnik in zmožljivost zavarovane naprave. Sprejemamo tudi originalne dokumente iz vaše pogodbe s Telemachom in / ali dokumente, ki dokazujejo, da napravo uporabljate vi, v svojem mobilnem omrežju. Če ne predložite nobenega od zadevnih dokumentov, ki dokazujejo, da ste lastnik naprave, lahko vaš zahtevek zavrremo.

Kontaktne podatki:

Obrnete se lahko na oddelek za podporo strankam Telemach, ki je na voljo 24/7 na številki 070 700 700. Hvala, ker ste se odločili za zavarovanje mobilnih naprav Telemach.

1. Splošno

Telemach kot prodajalec v okviru svoje redne ponudbe obstoječim naročnikom elektronskih komunikacijskih storitev Telemacha, ponuja nakup in prodajo različnega blaga na obroke, v sodelovanju z družbo Shoppster v okviru spletne trgovine Shoppster.si. Določbe teh pogojev se ne uporabljajo za pogodbe sklenjene z uporabniki, ki niso potrošniki, razen če je v teh pogojih v posamezni določbi izrecno določeno drugače.

Pred spletnim naročilom ali naročilom izven poslovnih prostorov je potrebno natančno prebrati besedilo Pogojev in Telemach uporabniku predlaga, da si pred ali najkasneje ob sklenitvi pogodbe za nakup blaga na obroke te pogoje natisne ali shrani na primeren lasten trajni nosilec podatkov. Če se uporabnik ne strinja s temi Pogoji, ni upravičen do nakupa blaga na daljavo oz. nakupa izven poslovnih prostorov. Sklenitev je možna v slovenskem jeziku.

1. Za koga je zasnovana ta skupinska zavarovalna polica?

1.1 Za mnoge od nas mobilna naprava ni le sredstvo za telefoniranje. Omogoča nam, da vedno ostajamo v stiku, ohranjamo spomine, se zabavamo in še veliko več.

Ta skupinska zavarovalna polica, ki se ji pridružujete kot zavarovanec, je namenjena osebam, ki so pri Telemachu kupile mobilno napravo, ki ni zavarovana z drugo zavarovalno polico, in želijo kriti stroške popravila ali zamenjave svoje mobilne naprave v primeru:

- naključnega poškodovanja,
- tatvine, vključno z, za namene te police, tatvino naprave, ki je bila v žepu, torbi ali nahrbtniku ali v zaprtem vozilu z aktiviranimi varnostnimi sistemi in ki ni bila prosto vidna.

Če niste prepričani, katero zavarovanje ste sklenili, preverite razdelek "Povzetek kritja" na Potrdilu o zavarovanju.

Zahtevki so lahko povezani s plačilom lastne udeležbe, le-ta pa je odvisna od vrste in števila zahtevkov. Ta vidik morate upoštevati pri izbiri ustrezne vrste zavarovalnega kritja.

Biti morate starejši od 18 let in rezident Slovenije.

1.2 Pomembno je vedeti, da se to zavarovanje ponuja pod predpostavko, da zaščitite svojo mobilno napravo.

Zgolj zato, ker ste se vključili v skupinsko zavarovanje, ne pomeni, da lahko svojo mobilno napravo izpostavljate tveganjem, ki bi se jim sicer izognili, če zavarovanja ne bi imeli, saj lahko to povzroči zavrnitev vašega zahtevka. Opraviti morate vse razumne korake, da se izognete tveganjem, oziroma jih zmanjšate. **Več informacij najdete v razdelku "Kaj NI zavarovano".**

Zavedamo se, da je vsak zahtevek drugačen, le-to pa bomo pri obravnavanju vašega zahtevka v največji možni meri upoštevali.

2. Kaj je zavarovano

Krita tveganja	Nadomestila
2.1 Vaša mobilna naprava ima mednarodno kritje, kjer je to mogoče, v skladu z veljavno zakonodajo, za primere:	<p>Kritje mobilne naprave, kot navedeno v Potrdilu o zavarovanju, ki je registrirana pri nas, in je del vašega premoženja.</p> <p>Če je vaša mobilna naprava naključno poškodovana (vključno s poškodovanjem zaradi tekočine ali naklepnim poškodovanjem, ki jo povzroči tretja oseba, ki je ne poznate), jo bomo popravili. Če vaše naprave ne moremo popraviti, vam bomo izdali vrednostni bon za zamenjavo naprave. Vaše zavarovalno kritje poteče, ko vam izdamo vrednostni bon. Kritje naključnega poškodovanja pomeni, da mobilna naprava ne deluje pravilno zaradi nenadnega in nepredvidljivega naključnega dogodka.</p> <p>Če nam svoje poškodovane naprave ne morete predložiti ob podaji zahtevka za nadomestilo, se naprava šteje za izgubljeno, le-to pa ni krito s to Skupinsko zavarovalno polico.</p> <p>Pred predajo naprave je treba odstraniti vse mehanizme za zaklepanje (Find My iPhone, tovarniško ponastavitev ali druge podobne programe). Naprave ne moremo popraviti ali zamenjati, če so zadevni programi aktivni.</p> <p>Če je vaša mobilna naprava ukradena, vam bomo izdali vrednostni bon za zamenjavo naprave. Vaše zavarovalno kritje poteče, ko vam izdamo vrednostni bon. Kritje za tatvino velja, če je bila naprava odtujena z uporabo nasilja ali ustrahovanja ljudi ali stvari.</p>
Naključnega poškodovanja	<p>Nasilje nad ljudmi vključuje situacije, v katerih se ljudje ne morejo braniti, medtem ko nasilje nad stvarmi vključuje poškodovanje ključavnic ali drugih varnostnih sistemov, z namenom pridobitve dostopa.</p> <p>Treba je predložiti dokaze (na primer, obvezni policijski zapisnik), ki izkazujejo naklepno tatvino na zgoraj navedene načine. Zahtevamo potrditev prijave policiji kot dokaz, da se je eden od navedenih incidentov dejansko zgodil.</p> <p>Tatvina iz žepa v smislu te skupinske zavarovalne police vključuje tatvino zavarovane naprave iz žepa, torbe ali nahrbtnika, pri čemer storilec ne uporabi nobene vrste nasilja, prisile ali ustrahovanja. Mesto, kjer se naprava nosi, mora biti del oblačila zavarovanca ali mora biti z njim povezano.</p>
Tatvine	
Tatvine iz žepa	<p>Vrednostni boni</p> <p>(1) Izda se en vrednostni bon na posamezni zahtevki, na podlagi priporočene maloprodajne cene ob vašem nakupu zavarovane naprave.</p> <p>(2) Vrednostni bon je mogoče unovčiti v vseh maloprodajnih trgovinah Telemach v Sloveniji.</p> <p>(3) Vrednostni bon je mogoče unovčiti za en artikel in ga ni mogoče razdeliti tako, da se z le-tem plača več kot eno napravo, niti ga ni mogoče zamenjati za gotovino.</p> <p>(4) Vrednostni bon je mogoče unovčiti za vrsto naprave, ki je bila zavarovana. Če je vaša zavarovana naprava na primer mobilni telefon, lahko vrednostni bon unovčite le za drug mobilni telefon. Če je bila vaša zavarovana naprava tablica, lahko vrednostni bon unovčite le za drugo tablico.</p>

3. Kaj ni zavarovano (izključitve iz kritja)

Tveganja, ki NISO krita	Opis
3.1 Lastna udeležba	Morda boste morali plačati lastno udeležbo za vsakega od utemeljenih zahtevkov. Znesek je odvisen od vrste in števila zahtevkov. Posamezni zneski so določeni v vašem Potrdilu o zavarovanju in zapadejo v plačilo z debetno ali kreditno kartico, ko sprejmemo vaš zahtevek.
3.2 Dodatna oprema mobilne naprave	Dodatna oprema ni krita, ne glede na to ali je bila kupljena skupaj z originalno napravo ali ločeno.
3.3 Tatvina ali škoda zaradi naslednjega	Naklepno poškodovanje, ki ga povzročite sami, ali ga povzroči oseba, ki ste jo pooblastili za uporabo vaše mobilne naprave, ni krito. <ul style="list-style-type: none">• Opustitev nadzora nad napravo, razen če lahko dokažete, da je bil dostop do naprave pridobljen z uporabo sile.• Opustitev nadzora nad napravo v vozilu, razen, če je vozilo zaprto in ima aktivirane vse varnostne sisteme, naprava pa ni na mestu, ki je vidno z zunanosti vozila.• Škoda, ki jo povzroči uporaba naprave med vožnjo vozila ali stroja, razen, če se uporablja preko naprave Bluetooth ali druge odobrene naprave za povezavo.• Neupoštevanje navodil proizvajalca.
3.4 Skupno število zahtevkov	Za naključno poškodovanje lahko vložite neomejeno število zahtevkov. Za vaše kritje velja omejitev največ enega zahtevka za tatvino (velja tako za kritje tatvine kot za tatvine iz žepa).
3.5 Izguba mobilne naprave	Vsaka izguba ali naključno izginotje vaše mobilne naprave.
3.6 Kozmetične poškodbe	Krijemo le škodo, ki preprečuje normalno delovanje vaše mobilne naprave. Če gre za prasko ali vdrtino, pri čemer vaša mobilna naprava deluje normalno, naprave ne bomo popravljali ali jo zamenjali. Tako na primer praska na zaslonu ni zajeta s kritjem, razbit zaslon pa je.
3.7 Zakonsko predpisana garancija proizvajalca	Vsi stroški, ki jih nosijo proizvajalec, dobavitelj ali distributer bodisi v skladu z navodili proizvajalca ali v okviru zakonsko predpisane garancije, tj. okvara mobilne naprave zaradi napake proizvajalca, ki jih krije zakonsko predpisana garancija.
3.8 Amortizacija ali zmanjšanje vrednosti	Škoda, ki nastane z običajno uporabo, upadanjem zmogljivosti baterije, zmanjšanjem vrednosti, žuželkami, škodljivci, glivami, atmosferskimi ali klimatskimi pogoji, kakršnim koli vzrokom postopnega poslabšanja, kakršnim koli postopkom čiščenja, popravilom, spremembo ali obnovo.
3.9 Posledična škoda	Omrežni stroški Telemach in pogodbene obveznosti, stroški nepooblaščenih klicev, stroški ponovnega priključka ali naročnine, ki niso povezane z omrežnimi stroški Telemach, vsi stroški, ki nastanejo zaradi nezmožnosti uporabe mobilne naprave, obnovitve podatkov, shranjenih na mobilni napravi ali kartici SIM.
3.10 Preverjanje številke IMEI	Za škodo, pri kateri: <ul style="list-style-type: none">(i) številke IMEI ni mogoče preveriti, narava poškodbe pa ne upravičuje uničenja številke IMEI, ali(ii) številka IMEI ali serijska številka mobilne naprave je bila ponarejena ali je bil storjen poskus ponarejanja. <p>Vsaka škoda, pri kateri ne morete predložiti poškodovane mobilne naprave, razen kritja za tatvino.</p>
3.11 Nepooblaščen popravila	Škoda, nastala zaradi poskusov popravila, bodisi z vaše strani ali s strani drugih oseb, ki jih nismo pooblastili.
3.12 Višja sila / politični dogodki	Škoda zaradi vojne, državljske vojne, vojnih dejanj, nemirov, civilnih nemirov, civilnega nasilja, atentatov, terorističnih dejanj, delavskih nemirov, razlastitev ali posegov, podobnih razlastitvi, zasegov, sodnih odredb ali drugih uradnih posegov. Škoda zaradi naravnih nesreč, kot so požar, nevihta, strela, poplava ali podobni dogodki.

3.13 Naklepna škoda	Če ste škodo povzročili naklepno, Zavarovalnica ni dolžna izplačati odškodnine.
3.14 Tatvina brez nasilja ali prisile ali žeparstva	<p>Zavarovanje proti tatvini velja, če je bila za pridobitev mobilne naprave uporabljena sila ali prisila ali če je bila tatvina storjena iz žepa, torbe ali nahrbtnika, ki je bil del oblačila zavarovanca ali je bil z njim povezan.</p> <p>V primeru, da ni mogoče dokazati uporabe sile ali prisile in tudi ni jasno, ali je bila tatvina storjena iz žepa, torbe ali nahrbtnika, ki je bil del zavarovančevega oblačila ali je bil z njim povezan, tatvina ali poškodba zaradi poskusa tatvine ni krita.</p>
3.15 Incidenti, ki niso prijavljeni policiji	Tatvina, škoda zaradi poskusa tatvine ali namerne poškodbe, ki niso prijavljene policiji v največ 8-ih dneh, za pridobitev uradnega zapisnika. Zahtevamo potrditev prijave policiji kot dokaz, da se je eden od navedenih incidentov dejansko zgodil.

4. Kako podati zahtevek

Če želite podati zahtevek na podlagi tega zavarovanja, pokličite našega Upravitelja na številko +386 (0) 1 828 07 95 (klic se zaračuna po običajni tarifi). Upravitelj vam je na voljo od ponedeljka do petka med 8:00 - 16:00.

Povzetek	Opis
Tatvina in tatvina iz žepa	<p>Takoj, ko je to mogoče in najpozneje v 8-ih dneh od seznanitve z incidentom, le-tega prijavite policiji (ali lokalni policiji za tujce, če ste v tujini) in pridobite uradni zapisnik. Policijski zapisnik mora vsebovati številko IMEI mobilne naprave, ki je predmet zahtevka. Zahtevamo potrditev prijave policiji kot dokaz, da se je eden od navedenih incidentov dejansko zgodil.</p> <p>Če izgubite mobilno napravo ali vam jo ukradejo, takoj, ko je to mogoče obvestite Telemach kot svojega ponudnika mobilnih storitev.</p> <p>Takoj, ko je to mogoče in najpozneje v 30-ih dneh od seznanitve z dejstvom o tem obvestite našega Upravitelja na telefonsko številko +386 (0) 1 828 07 95.</p> <p>Sledite navodilom Upravitelja.</p>
Naključno poškodovanje, naklepna škoda s strani tretjih oseb	<p>Takoj, ko je to mogoče in najpozneje v 30-ih dneh od seznanitve z dejstvom o tem obvestite našega Upravitelja na telefonsko številko +386 (0) 1 828 07 95.</p> <p>Če je to mogoče, je treba odstraniti vse mehanizme za zaklepanje (na primer, Find My iPhone ali tovarniška ponastavitve), preden lahko obravnavamo vaš zahtevek.</p>
Dokumenti in druge informacije, ki jih morate predložiti oddelku za obravnavo zahtevkov	<p>Za presojo in odobritev vaše zahteve lahko od vas zahtevamo dokumente ali informacije. Navedeno lahko med drugim vključuje:</p> <ul style="list-style-type: none">• opravično številko policijskega zapisnika in / ali kopijo samega zapisnika,• dokazilo o nasilnem vstopu v stavbo ali vozila v primerih tatvine,• poškodovano mobilno napravo, če je to potrebno. <p>Ko stopite v stik z Upraviteljem z namenom prigrisatve svojega zahtevka, lahko zahtevamo dodatne dokumente, poleg tistih, ki so bili pravilno predloženi in se lahko razlikujejo glede na vloženi zahtevek (npr. dokazilo o nakupu naprave, policijski zapisnik o nedovoljenem posegu v ključavnice ali druge varnostne sisteme itd.).</p>
Reševanje zahtevka	Če je vaš zahtevek upravičen, vam bomo v skladu s to skupinsko zavarovalno polico zagotovili zavarovalno ugodnost v 14-ih dneh od dneva, ko ste zavarovalni dogodek prijavili Upravitelju. Če pa je za ugotovitev obstoja naše obveznosti v skladu s to skupinsko zavarovalno polico potrebno določeno časovno obdobje, se to obdobje začne na dan, ko sta ugotovljena obstoj in obseg naše obveznosti.

5. Kaj morate vedeti o postopku obravnave zahtevka

- Vsi telefonski pogovori z Upraviteljem se snemajo in hranijo v skladu z veljavno zakonodajo.
- Če se ukradena ali poškodovana naprava najde po tem, ko je bil zahtevek sprejet, naprava postane last Zavarovalnice in jo je treba nemudoma brezplačno vrniti. Poškodovane naprave, deli in materiali, ki jih zamenjamo, postanejo last Zavarovalnice brez dodatnih stroškov.

Zavarovalnica lahko po lastni presoji popravi napravo ali izda vrednostni bon, da se lahko ponovno povežete z omrežjem Telemach. Najvišji znesek, za katerega Zavarovalnica prevzema odgovornost, ne presega priporočene maloprodajne cene zavarovane naprave.

Ta skupinska zavarovalna polica ne podeljuje pravice do denarne odškodnine, zato zahtevki za denarno odškodnino ne bodo sprejeti.

6. Cena zavarovanja

Cena zavarovanja je odvisna od zavarovane mobilne naprave. To je nadomestilo za zavarovanje, ki je navedeno v vašem Potrdilu o zavarovanju in ga Telemach zaračuna na vašem mesečnem Telemach računu.

7. Trajanje zavarovalnega kritja

To zavarovanje se sklene za določen čas enega meseca, ki se začne na datum, naveden v vašem Potrdilu o zavarovanju, in konča na isti datum v naslednjem mesecu. Zavarovanje se samodejno mesečno podaljšuje za novo določeno obdobje enega meseca, dokler ne pride do enega od naslednjih dogodkov:

- zavarovalno kritje prekinete,
- odstopite od pogodbe s Telemachom in zamenjate mobilnega operaterja,
- na podlagi zahtevka vam izdamo vrednostni bon;
- 14 dni pred potekom aktivnega mesečnega obdobja zavarovanja vam sporočimo, da kritja ne bomo obnovili za naslednje obdobje enega meseca,
- vaša naprava je zamenjana v skladu z zakonsko predpisano garancijo.

Za več informacij si oglejte spodnje poglavje »Prekinitev / ne-podaljšanje zavarovanja«.

8. Prekinitev / ne-podaljšanje zavarovanja

To zavarovanje lahko brezplačno prekinete v 14-ih dneh od prejema tega dokumenta. Če ste nadomestilo za zavarovanje že plačali, vam bomo povrnili znesek za prvi mesec zavarovanja, pod pogojem, da niste podali nobenega zahtevka. Po izteku 14-dnevnega roka lahko zavarovanje kadar koli prekinete, vendar vam v tem primeru že-plačanih zneskov nadomestila za zavarovanje ne bomo povrnili. Vaše zavarovanje velja do konca mesečnega zavarovalnega obdobja, v katerem ste prekinili zavarovanje, nato pa zavarovanje preneha in se naslednji mesec ne obnovi.

Če odstopite od pogodbe s Telemachom in zamenjate mobilnega operaterja, vam že-plačanih zneskov nadomestila za zavarovanje ne bomo povrnili. Zavarovanje velja do konca mesečnega zavarovalnega obdobja, v katerem ste odstopili od pogodbe s Telemachom, nato pa zavarovanje preneha in se naslednji mesec ne obnovi.

Če po vložitvi zahtevka prejmete vrednostni bon, vaše zavarovanje preneha takoj, ko uveljavite kritje s podajo zahtevka.

Če vas najmanj 14 dni pred iztekom veljavnega mesečnega zavarovalnega obdobja obvestimo, da vaše zavarovanje za naslednje mesečno obdobje ne bo podaljšano, vam že-plačanih zneskov nadomestila za zavarovanje ne bomo povrnili. Vaše zavarovanje velja do konca mesečnega zavarovalnega obdobja, v katerem smo vas obvestili o ne-podalžšanju, na nato pa zavarovanje preneha in se naslednji mesec ne obnovi.

Če je vaša naprava zamenjana v skladu z zakonsko predpisano garancijo, vaše zavarovanje preneha takoj, ko prejmete nadomestno napravo. Stroške zavarovanja vam bomo povrnili sorazmerno z neizkoriščenim delom zavarovanja, izračunanim od datuma, ko prejmete nadomestno napravo, do konca veljavnega mesečnega zavarovalnega obdobja.

Če ne plačate zapadlega nadomestila za zavarovanje po sklenitvi zavarovanja in če je od roka plačila preteklo 30 dni, naša obveznost izpolnitve dogovorjene zavarovalne obveznosti preneha, če:

- smo vam s priporočeno pošto poslali opomin o neplačanem znesku nadomestila za zavarovanje, roku plačila in posledicah neplačila, vključno z možnostjo prenehanja zavarovalnega kritja, in
- zneska nadomestila za zavarovanje ne poravnate v 30-ih dneh od dneva, ko s priporočeno pošto prejmete zadevni opomin.

Zavarovalnica lahko prekliče zavarovanje brez obvestila, če podate zahtevek, za katerega menimo, da je goljufiv.

Prekinitve zavarovalne police lahko uredite na najbližjem prodajnem mestu ali pošljete svojo zahtevo prek e-pošte na info@telemach.si.

9. Kaj storiti, če niste zadovoljni z nami - zunanje in interne pritožbe in zahtevki

Interni in zunanji postopki za vložitev pritožb in zahtevkov so naslednji:

Če želite vložiti pritožbo ali zahtevek, lahko to storite pisno na elektronski naslov našega Upravitelja: complaints@kron.si ali jo podate po telefonu, na številko **+386 (0) 1 828 07 95**.

Našo politiko obravnavanja pritožb najdete na naši spletni strani: aiz.link/pritozbe.

Upravitelj in Zavarovalnica, odvisno od primera, ima na voljo obdobje 30-ih dni za rešitev vaše pritožbe ali zahtevka.

V skladu s slovenskim Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov lahko potrošnik vloži pobudo za rešitev spora z Zavarovalnico tudi pri izbranem ponudniku izvensodnega reševanja potrošniških sporov na naslovu Slovensko zavarovalno združenje, GIZ, Železna cesta 14, SI-1001 Ljubljana, irps@zav-zdruzenje.si, tel. 00386 1 3009381. Pritožbo lahko vložite, če ste pritožbo pred tem že vložili pri Zavarovalnici, le-ta pa ji ni ugodila, ali če Zavarovalnica o pritožbi ni odločila v 30-ih dneh. Zavarovalnica si pridržuje pravico, da spremeni izbranega ponudnika, tako da spremembo objavi na svoji spletni strani: <https://www.assurantnederland.nl/>.

V primeru kršitve dobrih poslovnih praks zavarovalnic lahko pritožbo vložite pri slovenskem varuhu dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu pri Slovenskem zavarovalnem združenju (GIZ), Železna cesta 14, 1000 Ljubljana, ali po elektronski pošti: info@zav-zdruzenje.si.

Vložitev pritožbe ne prekine teka zastaralnega roka za morebitne zahtevke, ki jih imate.

10. Veljavna zakonodaja in pristojnost

Skupinsko zavarovalno polico ureja slovenska zakonodaja, pristojnost za reševanje sporov, ki izhajajo iz zavarovanja, pa imajo slovenska sodišča.

11. V primeru spremembe določb skupinske zavarovalne police

V primeru, da mora Zavarovalnica spremeniti pogoje skupinske zavarovalne police, vas bomo, če je to zakonsko mogoče, o tem pisno obvestili na vaš zadnji znani naslov oziroma vaš elektronski naslov najmanj 60 dni vnaprej. Vse zadevne spremembe določb začnejo veljati šele po datumu začetka veljavnosti zadevnih sprememb. Če z zadevno spremembo ne soglašate, imate pravico do prekinitve zavarovanja v 30-ih dneh od prejema zgoraj navedenih informacij. V primeru prekinitve vaše zavarovanje preneha veljati ob izteku zavarovalnega obdobja, v katerem ste podali obvestilo o prekinitvi.

12. Klavzula o sankcijah

Zavarovalnica po zakonu ni dolžna zagotoviti kritja ali odškodnine v okviru tega zavarovanja, če s tem krši kakršne koli zakone in predpise, ki določajo sankcije. V tem primeru se kritje in odškodnina samodejno začasno prekine. Ko je to dovoljeno v skladu z določbami zakonov in predpisov, se kritje ponovno aktivira in velja od datuma, ko je ponovno zakonsko dopustno.

13. Kako upravljamo z vašimi osebnimi podatki

Kdo smo

Zavarovalnica in upravljavec osebnih podatkov v okviru izvajanja zavarovalne police je družba Assurant Europe Insurance N.V., s sedežem na naslovu Paasheuvelweg 1, 1105 BE Amsterdam, Nizozemska. Zavezuje se, da bomo varovali zaupnost osebnih podatkov naših strank v skladu z lokalnimi zakoni in predpisi o varstvu podatkov, vključno s Splošno uredbo o varstvu podatkov in slovenskim Zakonom o varstvu osebnih podatkov. Prosimo vas, da pozorno preberete to obvestilo o varstvu osebnih podatkov (»Obvestilo«), da boste razumeli svoje pravice in način, na katerega bomo zbirali, uporabljali in obdelovali vaše Osebne podatke.

Vaši osebni podatki, ki jih zbiramo in obdelujemo

V okviru izvajanja pogodbe zbiramo in uporabljamo naslednje osebne podatke, da vam lahko zagotovimo zavarovalno polico. To vključuje zagotavljanje zavarovalnega kritja, obravnavo vaših zahtevkov, komunikacijo z vami, preprečevanje in odkrivanje goljufij. To vključuje:

- vaše ime in kontaktne podatke (naslov za pošto, telefonsko številko, mobilno številko in naslov e-pošte),
- podatke o zavarovani napravi (vključno z znamko, modelom, pomnilnikom, barvo, serijsko številko, številko IMEI),
- podatke o zavarovancu (datum rojstva, davčna številka, številka police),
- podatke o vaših zahtevkih (številka zahtevka in okoliščine zahtevka, vključno z, med drugim, datumom tatvine, izgube ali poškodovanja in okoliščinami incidenta, zgodovino klicev, podatke o tatvini, podatke o udeležbi in podporno dokumentacijo, kot je policijski zapisnik)
- podatke o vašem bančnem računu (na primer za izterjavo nadomestila za zavarovanje),
- evidence o korespondenci, ki se nanaša na vaš zahtevek in povratne informacije, ki jih podate.

Lahko se odločite, ali nam boste te informacije posredovali. Če nam teh informacij ne posredujete, ko so potrebne za izpolnjevanje pogodbe, morda ne boste mogli pridobiti zavarovalnega kritja.

Informacije, prejete s strani tretjih oseb

Vaše ime, kontaktne podatke (vključno z naslovom za pošto in telefonsko številko) ter podatke za izstavitve računa pridobimo od Telemacha (prek katerega ste sklenili zavarovalno kritje). Vaše podatke lahko prejmemo tudi od agencij za preprečevanje in odkrivanje goljufij.

Naši nameni in pravna podlaga za obdelavo vaših osebnih podatkov

Vaši osebni podatki se obdelujejo za izpolnjevanje naših obveznosti in zagotavljanje zavarovalnega kritja, vključno z upravljanjem zavarovalnega kritja in zahtevkov, storitvami za stranke in dejavnostmi za preprečevanje goljufij, izračunavanjem nadomestila za zavarovanje in doplačil, prejemanjem plačil in komunikacijo z vami.

Vaše podatke prav tako obdelujemo za uresničevanje naših legitimnih interesov, ki vključujejo odgovarjanje na vprašanja v zvezi s storitvami, izvajanje statističnih analiz in anket med strankami, izboljševanje izdelkov in izkušenj strank, upravljanje internih postopkov, ocenjevanje tveganj, izterjavo dolgov, preprečevanje goljufij in zamud s plačili, reševanje sporov ter izboljšanje varnosti, zaščite in uspešnosti.

Vaše osebne podatke prav tako uporabljamo za izpolnjevanje naših zakonskih obveznosti, ki vključujejo preprečevanje goljufij, pranja denarja in financiranja terorizma ter preverjanje sankcij.

Kako se delijo vaši osebni podatki

Vaši osebni podatki se lahko v skladu z našimi pogodbenimi obveznostmi razkrijejo naslednjim osebam, ki morajo biti seznanjene s podatki, če je to potrebno za zagotavljanje določenih storitev v zvezi z vašim zavarovalnim kritjem.

- Naše povezane osebe: vaše osebne podatke bomo posredovali drugim družbam v skupini Assurant za namen izvajanja nalog, ki so neposredno povezane z zagotavljanjem storitev. Vaše podatke lahko na primer posredujemo našim povezanim osebam, da lahko izpolnijo vaš zahtevek.
- Zunanji ponudniki storitev, kot so vaš ponudnik telekomunikacijskih storitev, kurirji, podpora strankam, komunikacija s strankami, revizija, gostovanje aplikacij ali podatkovnih baz, skladišče za naprave, centri za popravila in centri za obnovo.
- Poslovni partnerji: vaše osebne podatke posredujemo za namene neposredno povezane z zagotavljanjem storitev družbi Telemach, Upravitelju in Posredniku, ki podatke uporabljajo v skladu s svojo politiko zasebnosti.
- Javni organi: če to zahteva zakon ali za pravno zaščito legitimnih interesov Upravitelja v skladu z veljavno zakonodajo, se vaše osebne podatke lahko razkrije Javnim organom.
- Preprečevanje goljufije: vaše osebne podatke posredujemo agencijam za preprečevanje goljufij za namene odkrivanja in preprečevanja goljufij. To velja na primer, kadar zbiramo podatke o vas, na primer ko vložite zahtevek.

- Korporativna sprememba lastništva: če smo del združitve, prevzema, stečaja, preoblikovanja, partnerstva, prodaje sredstev ali druge transakcije, lahko vaše osebne podatke razkrijemo kot del te transakcije.

Kje obdelujemo vaše osebne podatke

V okviru zgoraj opisanih namenov lahko vaše osebne podatke prenesemo izven Evropskega gospodarskega prostora (EGP) v države, za katere se ne šteje, da zagotavljajo ustrezno raven varstva osebnih podatkov. Ko obdelujemo osebne podatke v teh državah, bomo zagotovili, da so v veljavi ustrezne Standardne pogodbene klavzule. Lahko se zanašamo tudi na zavezujoča poslovna pravila našega dobavitelja. Če želite več informacij o relevantnem mehanizmu prenosa ali dodatne informacije o prenosih, zadevne zahteve naslovite na spodaj navedene kontaktne podatke.

Kako dolgo hranimo vaše osebne podatke

Vaše osebne podatke shranimo za obdobje, ki je nujno potrebno za izvajanje zavarovalne pogodbe. To pomeni, da podatke hranimo 7 let od datuma prenehanja veljavnosti. Vaši podatki se lahko hranijo dlje, če je to potrebno za skladnost z veljavno zakonodajo ali za zaščito in uveljavljanje naših pravic.

Avtomatizirano sprejemanje odločitev in profiliranje

V določenih okoliščinah se uporablja avtomatizirano sprejemanje odločitev. Ta avtomatizirana orodja za sprejemanje odločitev se običajno uporabljajo, ko sprejemamo neposredne odločitve o zavarovancu (na primer v določenih postopkih obravnavanja zahtevkov). Dodatne informacije o avtomatiziranih postopkih vam bomo posredovali pred sprejetjem odločitev ali ob njihovem sprejetju. Upravičeni ste, da nekdo pregleda odločitev in da pridobite pojasnilo odločitev. Če to želite, stopite v stik z nami prek spodaj navedenih kontaktnih podatkov.

Varnost podatkov

Uvedli smo varnostne ukrepe za zaščito vaših osebnih podatkov v skladu s standardi, ki so za panogo običajni. Uvedli smo ukrepe, ki omejujejo dostop do osebnih podatkov na tiste posameznike, za katere vemo, da imajo utemeljen poslovni razlog za dostop do zadevnih podatkov. Uporabljamo fizične, elektronske in postopkovne varnostne ukrepe. Upošteevamo splošno sprejete standarde, namenjene zaščiti osebnih podatkov, ki nam jih posredujete, tako med prenosom kot po prejemu. Vendar nobena metoda prenosa prek spleta ali metoda elektronskega shranjevanja ni povsem varna. Zato ne moremo zagotoviti absolutne varnosti podatkov.

Vaše pravice

Imate pravico do informacij, dostopa, prenosljivosti, popravka, omejitve obdelave podatkov, izbrisa podatkov, ki jih hranimo o vas, kot tudi pravico do ugovora in pravico, da niste predmet odločitve, ki temelji izključno na avtomatizirani obdelavi (brez človeškega posredovanja), kadar ima ta odločitev za vas posledice ali na vas bistveno vpliva. Te pravice lahko kadar koli uveljavite prek te povezave: www.assurant.com/dataprotection/eu. Upoštevajte, da uveljavljanje teh pravic ni absolutno in zanj veljajo omejitve, ki jih določajo veljavni predpisi.

V primeru odprtih vprašanj v zvezi z varovanjem zasebnosti, imate pravico vložiti pritožbo pri nadzornem organu za varstvo podatkov v državi, v kateri delate, živite ali v državi, v kateri menite, da je prišlo do incidenta. V tem primeru se za Slovenijo lahko obrnete na Informacijskega pooblaščenca.

Pomembne informacije

Zavestno ne zbiramo podatkov o otrocih, mlajših od 18 let. Za sklenitev zavarovalne police morate biti stari najmanj 18 let. To obvestilo lahko občasno posodobimo. Če bomo v obvestilo vnesli bistvene spremembe, vas bomo o tem obvestili po e-pošti ali z obvestilom.

Če imate kakršna koli vprašanja o našem obvestilu o zasebnosti ali želite vložiti pritožbo v zvezi z zasebnostjo podatkov, nam lahko pišete na zgornji poštni naslov ali na e-poštni naslov DataProtectionOfficer@assurant.com.