

AS IIZI Kindlustusmaakler kahjuabi tingimused

Kehtivad alates 12.01.2021

1. ÜLDSÄTTED

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

2. MÕISTED

- 2.1. IIZI on AS IIZI Kindlustusmaakler (reg.kood 12187417, asukoht Telliskivi 60/2, I-hoone, Tallinn 10412). IIZI on kantud Finantsinspeksiooni kindlustusvahendajate nimekirja, mis on avaldatud internetilehel www.fi.ee.
 - 2.1.1. Käesolevate Tingimuste alusel osutab IIZI klientidele kahjuabi teenuseid. Kindlustuslepingute vahendamise ja muud 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 eelkõige kliendi nõustajaks ning IIZI teenus on suunatud Kliendi abistamisele kahjujuhtumiga seonduvas suhtluses kindlustusandjaga kindlustushüvitise saamise protsessis.
- 2.2. Klient võib olla iga kindlustusvõtja, liikluskahju kannatanu või soodustatud isik, kes soovib seoses kahjujuhtumiga enda huvidest lähtuvat abi suhtlemisel kindlustusseltsi kahjukäsitle 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 lepingu tingimused on sätestatud käesolevates tingimustest ning võimalikest kahjuabi Lisalepetes. Kahjuabi leping jõustub Sertifikaadil nimetatud kahjuabi perioodi alguspäeval ja on kehtiv Sertifikaadis nimetatud perioodi lõpuni. Tingimused kehtivad osas, milles Sertifikaadi ja Lisaleppega ei ole kokkulepitud teisiti.
- 2.4. Kahjuabi tähendab IIZI poolt kliendi nõustamist seoses kahjujuhtumiga.
- 2.5. Sertifikaat on IIZI poolt väljastatav dokument, mis tõendab kliendi õigust saada IIZI-lt kahjuabi teenust.
- 2.6. Kahjuabi lisalepe („Lisalepe“) on IIZI ja kliendi vahel vähemalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis sõlmitud lisakokkulepe kahjuabi lisateenuste kohta.
- 2.7. Kahjuabi makse on IIZI kahjuabi valmiduse ning kliendi poolt valitud kahjuabi teenuste eest tasumisele kuuluv teenustasu, mille klient tasub Sertifikaadil nimetatud suuruses IIZI-le.
- 2.8. 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.

3. KAHJUABI

Kahjuabi tähendab järgmisi kahjuabi teenuseid, mida IIZI osutab:

- 3.1. Kahjujuhtumi korral:
 - 3.1.1. Nõustamine ja suunised edasiseks tegevuseks kahjujuhtumi sündmuskohal 24h toimiva hädaabi numbri vahendusel;
 - 3.1.2. Kohustusliku liikluskindlustuse poliisi kehtivuse kontroll;
 - 3.1.3. Autoabiteenuste korraldamine, millise teenuste kulu katab kindlustuse olemasolul kindlustusandja või selle puudumisel klient ise
- 3.2. Peale kahjujuhtumi toimumist, eeldusel, et klient on sõlminud IIZI'ga kahjuabi lepingu:
 - 3.2.1. abistamine kahjujuhtumi dokumentatsiooni kogumisel, vormistamisel ja esitamisel;
 - 3.2.2. kliendile kindlustusseltsi kahju hüvitamise põhimõtete ja kahju hüvitamise kohta tehtud otsuse selgitamine;
 - 3.2.3. päringute koostamine seoses kahjujuhtumiga kindlustusseltsile ja kolmandatele isikutele;
 - 3.2.4. kindlustushüvitise vähendamisele või väljamaksmisest keeldumisele vaiete koostamine;
 - 3.2.5. kliendi abistamine läbirääkimiste pidamisel kindlustusseltsiga;
 - 3.2.6. kahju hüvitamise nõuete koostamine kolmandatele isikutele
 - 3.2.7. nõustamine seoses regressinõudega ja regressinõude vastuse koostamine;
 - 3.2.8. kahjujuhtumiga seotud arvamuste ja hinnangute koostamine;
 - 3.2.9. muud kliendiga kokku lepitud kahjuabi teenused.
- 3.3. IIZI ja Klient on kokku leppinud, et IIZI poolt kliendile Tingimuste punktides 3.2.1 – 3.2.8 nimetatud kahjuabi teenuste maht („Kahjuabi maht“), on piiratud 10 tunniga. Pärast kliendile kahjuabi teenuste osutamise 10 tunnise mahu täitumist, teavitab IIZI sellest klienti ning võimaldab juurde tellida Kahjuabi mahtu või täiendavaid teenuseid, vastavalt Poolte kokkuleppele.
- 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.
- 3.6. Kahjuabi teenuste osutamisel teeb IIZI, oma parimaid kahjuabi alaseid oskusi ja teadmisi kasutades, 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.

4. 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, ning avaldanud selgesõnalist soovi IIZI kahjuabi teenuste kasutamiseks.
- 4.2. Kahjuabiteenuste osutamise järjekorra määrab, lähtudes kliendi ettepanekul ning kliendi parimatest huvidest ja kliendi ettepanekutest, kindlaks IIZI.
- 4.3. IIZI osutab punktides 3.2.1 kuni 3.2.8. nimetaud 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.
- 4.4. IIZI kohustub informeerima klienti kliendi nõudmisel talle osutatud kahjuabi teenustest, näidates ära orienteeruva ajakulu (kahjuabi aruanne), edastades kliendile mõistliku aja jooksul vastava e-kirja.
- 4.5. IIZI ei vastuta kliendi poolt kahjukäsitlemise käigus sooritatud viivituste või muude tegemata jätmistest eest, 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.
- 4.6. 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.
- 4.7. 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. edastama IIZI-le kogu kahjujuhtumit puudutava informatsiooni ja dokumendid esimesel võimalusel ja viivituseeta, tõesena, täpsena ja teavitama asjaoludest, mis ei ole selged;
 - 5.1.2. teavitama IIZI-t esimesel võimalusel juba kindlustusseltsile esitatud teabest ja dokumentidest ning kahjustunud esemete kohta saadud taastamise- või asendamise hinnapakkumistest;
 - 5.1.3. 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 IIZI Kliendiandmete töötlemise põhimõtetega https://www.iizi.ee/public/IIZI_isikuandmete_tootlemise_kord.pdf

6. LÖPPSÄTTED

- 6.1. Poolevahelised teated edastatakse Sertifikaadil märgitud kontaktaadressidel ning loetakse kätte saaduks 3 (kolme) tööpäeva jooksul pärast edastamist.
- 6.2. Kahjuabi lepingu muutmise toimub kokkuleppel vähemalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.
- 6.3. 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.
- 6.4. Kliendil on õigus kahjuabi lepingust taganeda 14 päeva jooksul arvates Sertifikaadis märgitud perioodi algusest. Taganemine toimub taganemisavalduse saatmisega Sertifikaadil märgitud IIZI kontaktaadressile.
- 6.5. Kahjuabi lepingu võib enne kahjuabi perioodi lõppu üles öelda seaduses ettenähtud alustel ja korras. Kahjuabi leping lõpeb ennetähtaegselt kliendi avalduse alusel ning Tingimuste punktis 6.3 nimetatud sündmuse aset leidmisel.
- 6.6. 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.