

IIZI Kahjuabi tingimused

Kehtivad alates 01.08.2020

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 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 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 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 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 Tingimuste III osas nimetatud kahjuabi teenuse osutamise kaudu.

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

2.6 Sertifikaat on IIZI poolt väljastatav dokument, mis tõendab kliendi õigust saada IIZI-lt kahjuabi teenust.

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

2.8 Kahjuabi makse on IIZI kahjuabi valmiduse ning kliendi poolt valitud kahjuabi teenuste eest tasumisele kuuluv teenustasu, mille klient tasub Sertifikaadil nimetatud suuruses IIZI-le.

2.9 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

3.1 Kahjuabi tähendab järgmisi kahjuabi teenuseid, mida IIZI kahjuabi lepingu 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 IIZI ja Klient on kokku leppinud, et Tingimuste punktides 3.1.1 – 3.1.10 nimetatud kahjuabi teenuseid moodustavad IIZI poolt pakutava kahjuabi teenuse ulatuse aga neile lisaks võib Klient Lisaleppes juurde tellida Kahjuabi mahtu, vastavalt Poolte kokkuleppele.

3.3 IIZI ja Klient on kokku leppinud, et IIZI poolt kliendile Tingimuste punktides 3.1.1 – 3.1.10 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. 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, 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 teenused

3.10.1 Kliendil õigus saada Sertifikaadil märgitud teenuste loetelu ja Kahjuabi mahu ulatuses.

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

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

3.10.4 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.

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 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.

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.

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 kahjukäsitluse käigus sooritatud viivituste või muude tegemata jätmiste 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.

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

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

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

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

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

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

6.1.4 ta on teadlik ja nõus telefonikõnede salvestamisega IIZI poolt;

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

6.1.6 IIZI-l on lisaks õigusaktides sätestatud juhtudele õigus edastada kliendi isikuandmeid järgmistele isikutele: kindlustusandjad, 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.

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

6.1.8 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 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 kätte saaduks 3 (kolme) tööpäeva jooksul pärast edastamist.

7.2 Kahjuabi lepingu muutmise 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.