

# Splošni pogoji za zavarovanje naprav

Izrazi v teh pogojih pomenijo:

- **zavarovalec**  
Merkur trgovina, d. o. o., Cesta na Okroglo 7, 4202 Naklo;
- **zavarovanec**  
osebo, katere premoženje in/ali premoženjski interes je zavarovan;
- **potrdilo o zavarovalnem jamstvu**  
potrdilo o sklenjenem zavarovanju naprav;
- **premija**  
znesek, ki ga zavarovanec plača zavarovalnici;
- **zavarovalnina**  
znesek, ki ga zavarovalnica plača po zavarovalni pogodbi;
- **prevozno sredstvo**  
električna kolesa, električni skiroji in električna dvokolesa/rolke, ki jih poganja zavarovanec z lastno močjo oziroma imajo električen ali drug pogon, s katerim lahko dosežejo najvišjo hitrost 25 km/h in niso vozila po zakonu, ki ureja motorna vozila;
- **asistenčni center**  
organizacijsko enoto zavarovalnice, katero lahko zavarovanec oziroma upravičenci v nujnem primeru pokličejo 24 ur na dan na brezplačno telefonsko številko 080 2864 iz Republike Slovenije ali +386 2222 2864 iz tujine.

Zavarovanje se lahko sklene po enem ali obeh spodaj navedenih odsekih:

- 1) zavarovanje naprav (I. odsek);
- 2) zavarovanje asistencije prevoznih sredstev (II. odsek).

## I. ODSEK - ZAVAROVANJE NAPRAV

### 1. člen - PREDMET ZAVAROVANJA

- (1) Predmet zavarovanja so lahko nove naprave (v nadaljevanju tudi stvari):
  - 1) SKUPINA 1: pralni stroji, sušilni stroji, pralno-sušilni stroji, hladilniki, zamrzovalniki, vinske vitrine, kuhalne plošče, štedilniki, vgradne pečice (razen mikrovalovnih), kuhinjske nape in pomivalni stroji;
  - 2) SKUPINA 2: televizorji;
  - 3) SKUPINA 3: namizni in prenosni računalniki, tablični računalniki, tablični in prenosni računalniki v enem, strežniki, tiskalniki, optični čitalniki, monitorji, projektorji, dodatki za projektorje, mrežna oprema (usmerjevalniki, dostopne točke, mrežna stikala ipd.), tipkovnice, računalniške miške, pisala (za tablične računalnike, 3D), zunanji prenosni diski in optični pogoni, USB ključki, USB razdelilniki, spominske kartice, čitalci spominskih kartic, žepni kalkulatorji, fotoaparati, kamere, navigacijske naprave, mali gospodinjski aparati (kuhinjski mešalniki, kavni aparati, ipd.), mikrovalovne pečice (tudi vgradne), mini pečice, sesalniki, likalniki, aparati za nego zob, ženski urejevalniki, moški urejevalniki, aparati za masažo, osebne tehtnice, digitalni termometri, naprave za merjenje tlaka, avdio-video predvajalniki in smenalniki, zvočniki, ojačevalci, mikrofoni, slušalke, stabilizacijske palice za mobilne telefone, daljinski upravljalniki, TV komunikatorji, digitalni pretvorniki, satelitski sprejemniki, antenske naprave, avtomatični telefonski odzivniki, telefonske centrale, stacionarni telefonski aparati (tudi brezžični), pametne ure, igralne konzole in dodatki, VR očala, klime, grelniki, vlažilniki, razvlaževalniki, ventilatorji, naprave za pametni dom, vremenske postaje in toplotne črpalke;
  - 4) SKUPINA 4: mobilni telefoni;
  - 5) SKUPINA 5: prevozna sredstva;
  - 6) SKUPINA 6: akumulatorske škarje, škarje za živo mejo, drobilniki vej, pihalniki in sesalniki listja, vrtno kosilnice, kosilnice na nitko, vrtni traktorji za košnjo trave, rahljalniki zelenic, motokultivatorji, prekopalniki in snežne freze pri katerih konstrukcijsko določena hitrost ne presega 25 km/h ter masa ne presega 550 kg, vrtna kladiva, vijačniki, žage in brusilniki.
- (2) Zavarovane so samo na potrdilo o zavarovalnem jamstvu navedene stvari.
- (3) Po teh pogojih niso predmet zavarovanja, in sicer tudi takrat ne, ko je njihova vrednost zajeta v vrednosti zavarovane stvari:
  - 1) varovalke, filtri, kartuše, tonerji in razni deli, ki se večkrat menjajo;

- 2) svetlobni viri, baterije in akumulatorji, razen če so uničeni ali poškodovani v neposredni zvezi s škodo na drugih delih zavarovane naprave;
  - 3) sredstva za vzdrževanje, čiščenje in hlajenje;
  - 4) podatki na pomnilniških medijih (vrednost podatkov);
  - 5) licence programske opreme, razen če je zavarovana stvar, na kateri je programska oprema nameščena, uničena, poškodovana ali odtujena zaradi zavarovane nevarnosti in če proizvajalec ali prodajalec programa ne povrne ali namesti brezplačno;
  - 6) naprave, ki so vgrajene v kopenska vozila, prikolice, vodna plovila ali zračna plovila.
- (4) Zavarovanje ne krije:
- 1) stroškov ponovnega vnosa podatkov na zunanjih in notranjih pomnilniških medijih;
  - 2) stroškov ponovne namestitve in nastavitve programske opreme;
  - 3) stroškov demontaže in ponovne montaže;
  - 4) stroškov vzdrževanja in pregledov;
  - 5) povišanih stroškov popravila, če se poškodovana stvar popravlja v tujini ali če popravilo opravijo v Sloveniji tuji strokovnjaki, po višjih stroških od stroškov, ki bi jih zaračunal usposobljeni popravljalec v Sloveniji;
  - 6) povišanih stroškov popravila zaradi nadurnega, nočnega in prazničnega dela ter hitrega prevoza.

## 2. člen - ZAVAROVANE NEVARNOSTI

- (1) Naprave, navedene v (1) odstavku 1. člena, se lahko zavaruje za naslednje nevarnosti:
  - 1) SKUPINA 1, SKUPINA 2 in SKUPINA 3: kasko zavarovanje (3. člen) ali podaljšano jamstvo (4. člen);
  - 2) SKUPINA 4: kasko zavarovanje (3. člen) in nepooblaščen uporaba (5. člen);
  - 3) SKUPINA 5 in SKUPINA 6: podaljšano jamstvo (4. člen).
- (2) Iz potrdila o zavarovalnem jamstvu je razvidno, za katero nevarnost je naprava zavarovana.
- (3) Zavarovanje ne krije:
  - 1) škode zaradi namernih dejanj zavarovanca ali oseb, ki skupaj z zavarovancem stalno ali začasno prebivajo v skupnem stanovanju (v nadaljevanju člani gospodinjstva);
  - 2) posredne škode, ki nastane ob zavarovalnem primeru (odgovornost, izgubljena najemnina, prekinitev dela, zmanjšanje vrednosti in podobno), razen zaradi nepooblaščen uporabe, če je to jamstvo dogovorjeno v skladu s 5. členom;
  - 3) škode, ki nastane v garancijskem roku in jo mora povrniti proizvajalec ali prodajalec, če njuno jamstvo ni sporno;
  - 4) škode zaradi nepooblaščenih posegov v strojno ali programsko opremo;
  - 5) škode zaradi kibernetičnih napadov. Zavarovanje ne krije škode in stroškov, neposredno ali posredno izvirajočih ali povzročenih z uporabo oziroma preko delovanja računalnika, računalniškega sistema, računalniške programske ali strojne opreme, zbira podatkov, informacijske zbirke podatkov, mikročipa, integriranega vezja ali podobne naprave v računalniški ali drugi opremi, zlonamerne kode ali procesa oziroma drugega elektronskega sistema, kot sredstva za povzročitev škode, ne glede na to, ali je karkoli od navedenega v lasti zavarovanca ali ne;
  - 6) neposredne in posredne škode, ki bi nastala, ker programska oprema nepravilno obravnava datumske in ostale časovne podatke. Ta izključitev velja ne glede na izvor programske opreme, tudi če je ta vgrajena neposredno v strojno opremo (firmware);
  - 7) škode zaradi potresa in drugih škod v vzročni zvezi s potresom;
  - 8) škode zaradi terorističnih dejanj, tudi če je na nesrečo skupaj s terorističnim dejanjem vplival še kak drug vzrok ali dejanje. Za teroristično dejanje se šteje vsako nasilno dejanje, ki ogroža človeško življenje, premoženje oziroma nepremično premoženje ali infrastrukturo, in sicer s silo, nasiljem ali grožnjo in je izvedeno zaradi političnih, verskih, ideoloških ali podobnih namenov ter ima namen vplivati na vlado kakšne države ali ustrahovati javnost ali katerikoli njen del ali pa ima tak učinek.

Za teroristično dejanje se šteje tako dejanje, ki je izvedeno samostojno, kakor tudi tisto, ki je izvedeno v povezavi s katerokoli organizacijo ali oblastjo. Zavarovanje prav tako ne krije škode in stroškov, nastalih zaradi preprečevanja oziroma zatiranja terorističnih dejanj;

- 9) škode zaradi izrednih dogodkov, kot npr. vojne, vojni podobnih dogodkov in sovraštve, državljanske vojne in podobnih nemirov;
- 10) škode zaradi jedrske reakcije, jedrske radiacije ali radioaktivne kontaminacije.

### 3. člen - KASKO ZAVAROVANJE

- (1) Zavarovanje krije v obsegu, ki je določen s temi pogoji, vsako uničenje, poškodovanje ali odtujitev zavarovane stvari, razen zaradi:
  - 1) pomanjkljivosti ali napak, ki so obstajale v trenutku sklenitve zavarovanja;
  - 2) posledic trajnega vplivanja in delovanja kemičnih, toplotnih, mehaničnih, električnih, magnetnih ali elektromagnetnih učinkov (korozija, sevanje, staranje, čezmerne vibracije, obraba, razmagnetenje ipd.);
  - 3) površinskih poškodb, zlasti zaradi praskanja, drgnjenja, strganja ali drugih estetskih napak v videzu naprave;
  - 4) montaže, demontaže, poskusnega zagona, poskusnega obratovanja ali obratovanja pred končanim popravilom ter drugih aktivnosti, ki so nujno potrebne za zagon in začetno pravilno delovanje naprave;
  - 5) kršitve ali opustitve zakonskih ali tehničnih predpisov, zaščitnih ukrepov in pravil tehničnega izkoriščanja zavarovane stvari ter nepravilnega rokovanja z zavarovano stvarjo (preobremenitve naprav in instalacij nad mejo njihove predpisane zmogljivosti, nezadostnega vzdrževanja ipd.);
  - 6) odtujitve, ki ni posledica vlomske tatvine. Vlomsko tatvina je, če storilec:
    - a) vlomi v zaklenjen prostor (razbije ali vlomi vrata, okno, zid, strop ali pod);
    - b) odpre zaklenjen prostor s ponarejenim ključem ali drugim sredstvom, ki ni namenjeno za redno odklepanje;
    - c) pride v zaklenjen prostor, se v njem skriva in opravi tatvino v času, ko so prostori zaklenjeni;
    - d) vdre v zaklenjen prostor skozi odprtino, ki ni namenjena za vhod in mora pri tem premagati ovire, ki onemogočajo vstop brez napora;
    - e) vlomi v zaprto in zaklenjeno prevozno sredstvo, v katerem so zavarovane stvari;
    - f) odklene prostor ali vozilo, kjer so zavarovane stvari, z originalnim ključem ali njegovim dvojnikom, če do takega ključa pride tako, kot je to določeno v predhodnih alinejah te točke ali z ropom;
    - g) ukrade stvari iz balkona, na katerega ni predviden dostop iz zunanje strani zgradbe, ki ni v pritličju.
  - 7) odtujitve, ki ni posledica ropa. Rop je odvzem zavarovanih stvari z uporabo sile ali grožnje za življenje ali zdravje zavarovanca ali člana njegovega gospodinjstva. Šteje se, da je uporabljena sila tudi v primeru, kadar so uporabljena sredstva za onemogočanje odpora.
- (2) Zavarovanje ne krije škode, če vlomsko tatvino ali rop oziroma poskus vloma ali ropa zagreši ali pri njej sodeluje član gospodinjstva ali oseba, ki je z zavarovancem v najemnem razmerju.

### 4. člen - PODALJŠANO JAMSTVO

- (1) Zavarovanje krije stroške odprave napak na zavarovani napravi po izteku proizvajalčeve garancije, v kolikor ta ne deluje brezhibno oziroma nima lastnosti, ki bi jih morala imeti. Zavarovalno kritje velja, če je vzrok napake v izdelavi, materialu, obliki, izračunu, servisiranju ali sestavljanju izdelka pri proizvajalcu.
- (2) Škoda se obračuna v skladu z 8. členom, zato zavarovalnico ne zavezujejo določila predpisov, ki urejajo garancijo proizvajalca.

### 5. člen - NEPOOBLAŠČENA UPORABA

- (1) Zavarovanje krije stroške nepooblaščen uporabe zavarovane naprave, ki je bila ob zavarovalnem primeru odtujena z vlomsko tatvino ali ropom, kot je opredeljeno 3. členu.
- (2) Kriti so stroški klicev in drugih telekomunikacijskih storitev, ki so nastali v času 24 ur po nastanku zavarovalnega primera, do višine 500 EUR, vključno z davkom.

### 6. člen - KRAJ ZAVAROVANJA

- (1) Zavarovalno kritje velja na območju celega sveta.
- (2) Vse storitve iz naslova zavarovanja in popravil zavarovanih stvari se izvajajo izključno v Republiki Sloveniji.

### 7. člen - ZAVAROVALNA VREDNOST

- (1) Zavarovalna vrednost stvari je redna maloprodajna cena nove stvari brez ugodnosti s strani proizvajalca ali prodajalca (v nadaljevanju cena nove stvari), zmanjšana za znesek izgubljene vrednosti zaradi obrabe, starosti

ter ekonomske in tehnične zastarelosti (amortizacije), pri čemer velja, da se amortizacija za naprave:

- 1) SKUPINE 1 prvih 24 mesecev ne obračuna, nato pa se vsak naslednji mesec zavarovalna vrednost stvari zniža za 2 % cene nove stvari. Amortizacija se ne obračuna za stvari, ki so zavarovane za nevarnost podaljšane jamstva (4. člen);
  - 2) SKUPINE 2 in SKUPINE 3 prvih 24 mesecev ne obračuna, nato pa se vsak naslednji mesec zavarovalna vrednost stvari zniža za 2 % cene nove stvari;
  - 3) SKUPINE 4 prvih 6 mesecev ne obračuna, nato pa se vsak naslednji mesec zavarovalna vrednost stvari zniža za 3 % cene nove stvari;
  - 4) SKUPINE 5 se prvih 24 mesecev ne obračuna, nato pa se vsak naslednji mesec zavarovalna vrednost stvari zniža za 2 % cene nove stvari;
  - 5) SKUPINE 6 se prvih 12 mesecev ne obračuna, nato pa se vsak naslednji mesec zavarovalna vrednost stvari zniža za 2 % cene nove stvari.
- (2) Zavarovalna vrednost zavarovane stvari znaša najmanj 40 % cene nove stvari.
  - (3) Mesec je obdobje, ki se začne na določen dan v koledarskem mesecu in konča na numerično skladen dan v naslednjem koledarskem mesecu, z naslednjimi izjemami, ki se uporabljajo le za zadnji mesec določenega obdobja:
    - 1) če numerično skladnega dne v koledarskem mesecu, v katerem naj bi se določeno obdobje končalo, ni, se bo tako obdobje končalo na zadnji dan koledarskega meseca, v katerem naj bi se določeno obdobje končalo;
    - 2) če se določeno obdobje začne zadnjega dne nekega koledarskega meseca, se bo tako obdobje končalo zadnjega dne v koledarskem mesecu, v katerem naj bi se tako obdobje končalo.
  - (4) Če je zavarovalna vrednost stvari po (1) ali (2) odstavku tega člena višja od vrednosti nove stvari, ki ima enake ali boljše zmogljivosti in jo je mogoče nabaviti na tržišču, je zavarovalna vrednost enaka tej vrednosti nove stvari.

### 8. člen - OBRAČUN ŠKODE IN DAJATEV ZAVAROVALNICE (ZAVAROVALNINA)

- (1) Škoda, ki jo krije zavarovanje, se obračuna v primeru:
  - 1) uničenja ali odtujitve zavarovane stvari - po zavarovalni vrednosti stvari na dan škodnega dogodka, zmanjšani za dogovorjeno soudeležbo zavarovanca po zavarovalnem primeru (v nadaljevanju tudi franšiza) in vrednost ostankov. V tem primeru je zavarovanec upravičen samo do zavarovalnine v obliki vrednostnega bona v višini, kot to določajo predhodna določila te točke. Vrednostni bon se lahko uveljavlja na prodajnih mestih zavarovalca;
  - 2) poškodbe zavarovane stvari (delna škoda) - po stroških popravila, kolikor znašajo ob zaključku likvidacije zavarovalnega primera, zmanjšanih za dogovorjeno franšizo in vrednost ostankov. V tem primeru je zavarovanec upravičen do popravila zavarovane stvari pri serviserju, ki ga določi zavarovalnica, oziroma pri pooblaščenem serviserju s strani proizvajalca, skladno s predhodnimi določili te točke. Zavarovanec ni upravičen do denarnega povračila stroškov popravila. Med stroške popravila se štejejo tudi odvisni stroški, kot so stroški demontaže, ponovne montaže, prevoza, preizkusa ipd., kot tudi ne stroški, ki so nastali ob popravilu zaradi izboljšave, izpopolnitve in drugih sprememb na zavarovani stvari. Če bi stroški popravila dosegli zavarovalno vrednost se šteje, da je stvar uničena in se zato škoda obračuna po 1) točki tega odstavka.
- 3) nepooblaščen uporabe naprave iz SKUPINE 4 - po stroških nepooblaščen uporabe zavarovane stvari, ki je bila ob zavarovalnem primeru odtujena z vlomsko tatvino ali ropom. Zavarovanec stroške dokazuje z mesečnim računom ponudnika elektronskih telekomunikacijskih storitev s podrobno razčlenjenimi časi klicev oziroma drugimi opravljenimi storitvami, iz katerega je jasno razvidna nepooblaščen uporaba naprave in strošek takšne uporabe. V tem primeru je zavarovanec upravičen do povračila stroška.
- (2) Naprave, pri katerih je zaradi pravil proizvajalca (Apple™, Sony™, CAT™ ipd.) zavarovanec upravičen do nadomestne naprave (t.i. exchange device), prejme zavarovanec ob zavarovalnem primeru zaradi:
  - 1) uničenja ali odtujitve po 1) točki (1) odstavka tega člena vrednostni bon ali nadomestno napravo, skladno s pravili proizvajalca;
  - 2) poškodbe zavarovane stvari (delna škoda) po 2) točki (1) odstavka tega člena nadomestno napravo.
- (3) Ostanke uničenih ali poškodovanih stvari ostanejo zavarovancu in se obračunajo po tržni ceni ob zaključku likvidacije zavarovalnega primera ter po stanju, v kakršnem so bili takoj po zavarovalnem primeru.
- (4) Zavarovalnica ni dolžna povrniti celotne vrednosti naprave, če njenega poškodovanega dela ni mogoče popraviti ali nadomestiti (ker na primer naprave ne izdelujejo več). Zavarovalnica v tem primeru povrne le ustrezno vrednost primerljivega dela.

- (5) V kolikor popravilo zavarovane stvari ni bilo izvedeno pravilno ali v celoti oz. napaka ni odpravljena ali je bila odpravljena le delno oz. so zaradi popravila na zavarovani stvari nastale nove napake ali poškodbe, zavarovalnica ni dolžna povrniti stroškov ponovnega popravila.
- (6) Stroški začasnega popravila, za katerega zavarovalnica ni dala svojega soglasja, bremenijo zavarovanca.
- (7) Zavarovalnica se obvezuje v celotnem zavarovalnem obdobju kriti zavarovalnino za največ:
- 1) tri zavarovalne primere, ki se nanašajo na isto napravo iz SKUPINE 1, SKUPINE 2 ali iz SKUPINE 3;
  - 2) dva zavarovalna primera, ki se nanašata na isto napravo iz SKUPINE 4, SKUPINE 5 ali iz SKUPINE 6.
- (8) Pri kasko zavarovanju (3. člen) znaša franšiza:
- 1) za stvari SKUPINE 1, SKUPINE 2 in SKUPINE 3:

Cena nove stvari (v EUR)	Franšiza (v EUR)
do 250	40
nad 250 do 500	60
nad 500 do 750	80
nad 750 do 1.000	95
nad 1.000 do 1.500	100
nad 1.500 do 2.000	125
nad 2.000 do 3.000	150
nad 3.000 do 4.000	200
nad 4.000 do 5.000	250
nad 5.000 do 7.500	300
nad 7.500 do 10.000	380

- 2) za stvari SKUPINE 4:

Cena nove stvari (v EUR)	Franšiza (v EUR), če je zavarovanje sklenjeno za obdobje enega leta	Franšiza (v EUR), če je zavarovanje sklenjeno za obdobje dveh let
do 100	20	30
nad 100 do 250	40	60
nad 250 do 500	60	75
nad 500 do 750	80	90
nad 750 do 1.000	95	105
nad 1.000 do 1.500	100	125
nad 1.500 do 2.000	125	150
nad 2.000 do 3.000	175	200
nad 3.000 do 4.000	250	300
nad 4.000 do 5.000	320	400

- (9) Zavarovanje podaljšanega jamstva (4. člen) in nepooblaščen uporabe (5. člen) je sklenjeno brez franšize.

## 9. člen - STROŠKI PO ZAVAROVALNEM PRIMERU

- (1) Zavarovanje ne krije stroškov za čiščenje, ki je potrebno zaradi uničenja ali poškodbe zavarovanih stvari. Med te stroške spadajo nujni izdatki za čiščenje kraja škode, za odstranitev poškodovanih in neuporabnih delov, kakor tudi izdatki za odvoz ogorin, neuporabljenih delov in naplavin, ipd.
- (2) Zavarovanje ne krije stroškov za odstranitev ali zmanjšanje nevarnosti (preventivni ukrepi) in tudi ne stroškov za posredovanje gasilskih in drugih organizacij, ki morajo po namenu svojega delovanja oziroma poslovanja nuditi brezplačno pomoč ob zavarovalnem primeru.

## 10. člen - ZAVAROVALNA VSOTA

Zavarovalna vsota je zgornja meja obveznosti zavarovalnice po zavarovalnem primeru.

## 11. člen - OMEJITEV OBVEZNOSTI ZARADI DRUGIH ZAVAROVANJ

Če ima zavarovanec za iste stvari pri Zavarovalnici Triglav, d.d., sklenjeno poleg tega zavarovanja še kakšno drugo zavarovanje (na primer požarno zavarovanje, strojelomno zavarovanje, vlomsko zavarovanje), se ob zavarovalnem primeru izplača zavarovalnina na podlagi drugega zavarovanja. Iz tega zavarovanja se izplača zavarovalnina samo takrat, ko kritje po drugem zavarovanju ni bilo zadostno, in sicer v višini zneska nepokritega dela škode.

## II. ODSEK - ZAVAROVANJE ASISTENCE PREVOZNIH SREDSTEV

### 12. člen - NUJNI IN ASISTENČNI PRIMER

- (1) Nujni primer je nepričakovan in od zavarovančeve volje neodvisen dogodek, ko postane zavarovano prevozno sredstvo nevozno oziroma neprimerno za varno vožnjo.
- (2) Asistenčni primer nastane v trenutku, ko zavarovanec ob nastopu nujnega primera pokliče v asistenčni center zavarovalnice.

### 13. člen - PREDMET ZAVAROVANJA

- (1) Zavarovalnica s tem zavarovanjem organizira asistenčne storitve v asistenčnih primerih in krije stroške njihove izvedbe v skladu s temi pogoji. Asistenčne storitve obsegajo skrb za prevozno sredstvo in skrb za zavarovanca.
- (2) Skrb za prevozno sredstvo obsega organizacijo storitev zavarovalnice in krije stroške za:
  - 1) pomoč doma in na cesti ter
  - 2) prevoz prevoznega sredstva.
- (3) Skrb za zavarovanca obsega organizacijo asistenčne storitve zavarovalnice in krije stroške za:
  - 1) prevoz zavarovanca;
  - 2) namestitvev v hotelu;
  - 3) informacije.

### 14. člen - POMOČ DOMA IN NA CESTI

- (1) Zavarovalnica organizira pomoč doma in na cesti v asistenčnem primeru, ko je prevozno sredstvo mogoče popraviti na samem kraju asistenčnega primera.
- (2) Zavarovalnica krije stroške prihoda izvajalca storitve v celoti ter stroške za opravljeno storitev do ene ure dela na kraju asistenčnega primera.
- (3) Zavarovalnica ne krije stroškov materiala in rezervnih delov.

### 15. člen - PREVOZ PREVOZNEGA SREDSTVA

- (1) Zavarovalnica organizira prevoz prevoznega sredstva v asistenčnem primeru, ko prevoznega sredstva ni mogoče popraviti na kraju asistenčnega primera.
- (2) Zavarovalnica krije stroške prevoza s kraja asistenčnega primera do:
  - 1) najbližjega pooblaščenega servisa za popravilo;
  - 2) zavarovančevega bivališča, sedeža ali drugega mesta, če tako določi zavarovalnica.  
Zavarovalnica ne organizira in ne krije stroškov dodatnega prevoza v istem asistenčnem primeru.
- (3) Zavarovalnica krije dejanske stroške prevoza prevoznega sredstva, vendar največ do zneska 100 EUR.

### 16. člen - PREVOZ ZAVAROVANCA

- (1) Zavarovalnica organizira prevoz zavarovanca v asistenčnem primeru, ko prevoznega sredstva ni mogoče popraviti na kraju asistenčnega primera.
- (2) Zavarovalnica za zavarovanca organizira prevoz do:
  - 1) najbližjega pooblaščenega servisa ali
  - 2) bivališča ali
  - 3) namembnega kraja ali
  - 4) hotela.
- (3) Kadar je opravljen prevoz prevoznega sredstva in zavarovanca do najbližjega pooblaščenega servisa, kjer se ugotovi, da prevozno sredstvo ne bo usposobljeno za vožnjo še isti dan, zavarovalnica krije tudi stroške za prevoz zavarovanca od servisa do bivališča ali hotela.
- (4) Zavarovanec lahko zahteva prevoz s kraja asistenčnega primera do namembnega kraja, če je ta kraj od kraja asistenčnega primera bližje, kot je kraj njegovega bivališča.

- (5) Zavarovalnica za zavarovanca organizira prevoz s/z:
- 1) vozilom izvajalca prevoza prevoznega sredstva;
  - 2) javnim prevozom;
  - 3) taksijem ali
  - 4) nadomestnim vozilom.
- Zavarovalnica krije stroške najema nadomestnega vozila nižje kategorije (razred A ali B) do popravila prevoznega sredstva, vendar največ za čas 24 ur. Zavarovanec je dolžan spoštovati pogoje najemodajalca vozila, ki so določeni v najemni pogodbi za nadomestno vozilo. Zavarovalnica za kršitve navedene pogodbe ne prevzema nobenih obveznosti.
- Pri najemu nadomestnega vozila zavarovalnica ne krije stroškov:
- 1) za gorivo, cestnine, parkirnine ipd.;
  - 2) morebitnih dodatnih zavarovanj, razen tistih, ki so kot obvezna dogovorjena v pogodbi o najemu vozila.
- (6) Vrsto prevoza iz prejšnjega odstavka določi zavarovalnica.
- (7) Če zavarovalnica organizira asistenčno storitev najema nadomestnega vozila, ne organizira in ne krije stroškov drugih vrst prevoza.

### 17. člen - NAMESTITEV V HOTELU

- (1) Zavarovalnica organizira namestitve v hotelu v asistenčnem primeru, ko prevoznega sredstva ni mogoče popraviti še isti dan, če je kraj asistenčnega primera od bivališča zavarovanca oddaljen najmanj 150 km in ni mogoče ali primerno opraviti prevoza v skladu z 2) in 3) točko (2) odstavka ali 4) točko (5) odstavka 16. člena teh pogojev.
- (2) Zavarovalnica krije stroške prenočevanja z zajtrkom v hotelu največ kategorije treh zvezdic za dve nočitvi, če prevozno sredstvo tudi prvi dan po asistenčnem primeru ni popravljeno.
- (3) Zavarovalnica ne krije stroškov telefoniranja iz hotela, sobne postrežbe in drugih hotelskih storitev.

### 18. člen - INFORMACIJE

Zavarovalnica posreduje zavarovancu informacije o načinu odpravljanja posledic dogodka, ki je vzrok za asistenčni primer.

### 19. člen - OMEJITVE IN IZKLJUČITVE ASISTENCE

- (1) Zavarovanec je lahko samo fizična oseba. Po teh pogojih zavarovalno kritje ni podano za podjetja, ki se ukvarjajo z izposojno prevoznih sredstev.
  - (2) Zavarovanje asistence v enem zavarovalnem letu zagotavlja storitve za največ tri zavarovalne primere.
  - (3) Zavarovalnica ne zagotavlja storitve in ne krije stroškov:
    - 1) med 23.00 in 6.00 uro ponoči;
    - 2) če asistenčni center ni bil pravočasno obveščen o nujnem primeru oz. če zavarovanec ni poklical asistenčnega centra;
    - 3) če je storitve iz tega zavarovanja organiziral zavarovanec brez dovoljenja asistenčnega centra oziroma jih je opravil izvajalec, ki ga ni določil asistenčni center;
    - 4) če zavarovanec poda lažne podatke o zavarovanju in o okoliščinah asistenčnega primera;
    - 5) če je nujni primer nastal na področjih, ki niso dostopna s cestnim vozilom izvajalca asistenčnih storitev;
    - 6) če je nujni primer nastal v času dirk oziroma drugih tekmovanj ali na organiziranih pripravah zanj;
    - 7) če je nujni primer nastal zaradi vojn, invazij ali državljskih vojn, izgrediv ali demonstracij;
    - 8) če je nujni primer nastal zaradi delovanja jedrske energije, eksplozivnega tovora ali naravnih nesreč (potres, poplava ipd.);
    - 9) če je zavarovanec prevozno sredstvo upravljal pod vplivom alkohola, mamil, psihoaktivnih zdravil ali drugih psihoaktivnih snovi. Šteje se, da je zavarovanec pod vplivom alkohola v naslednjih primerih:
      - a) če ima zaradi uživanja alkoholnih pijač v krvi več kot 0,50 grama alkohola na kilogram krvi oziroma če ima več kot 0,24 miligramov alkohola v litru izdihanega zraka;
      - b) če ne glede na koncentracijo alkohola kaže znake motenj v vedenju, katerih posledica je lahko nezanesljivo ravnanje v cestnem prometu;
      - c) če je alkotest pozitiven, zavarovanec pa ne poskrbi, da bi bila s krvno analizo natančno ugotovljena stopnja njegove alkoholiziranosti, razen če odvzem krvi ogroža njegovo zdravje (npr. hemofilija);
      - d) če se po prometni nesreči izmakne preiskavi svoje alkoholiziranosti oziroma jo odkloni ali konzumira alkohol, tako da onemogoči ugotavljanje prisotnosti alkohola v krvi, oziroma stopnje alkoholiziranosti v trenutku nastanka prometne nesreče.
- Šteje se, da je zavarovanec pod vplivom mamil, psihoaktivnih zdravil ali drugih psihoaktivnih snovi:

- a) če se s strokovnim pregledom ugotovi, da kaže znake motenj v vedenju, ki povzročajo nezanesljivo ravnanje v prometu zaradi uživanja mamil, psihoaktivnih zdravil ali drugih psihoaktivnih snovi ali če po prometni nesreči uživa mamila, psihoaktivna zdravila ali druge psihoaktivne snovi ter tako onemogoči ugotavljanje prisotnosti navedenih snovi v organizmu v trenutku nastanka prometne nesreče;
- b) če se po prometni nesreči izmakne preiskavi ali jo odkloni oziroma odkloni možnost ugotavljanja prisotnosti mamil, psihoaktivnih zdravil ali drugih psihoaktivnih snovi v njegovem organizmu;
- 10) če zavarovanec škodo povzroči namerno;
- 11) če zavarovanec ali tretja oseba poseže v prevozno sredstvo na način, da se ne uvršča več med kolesa ali posebna prevozna sredstva po zakonu, ki ureja motorna vozila.

### 20. člen - TERITORIALNO OBMOČJE KRITJA

Zavarovanje asistence velja v Republiki Sloveniji, Avstriji, Italiji, Madžarski in Hrvaški.

### 21. člen - POSREDOVANJE OSEBNIH PODATKOV POGODBENIM PARTNERJEM

Zavarovanec in zavarovalec dovoljujeta posredovanje potrebnih podatkov pogodbenemu izvajalcu Zavarovalnice Triglav d.d. za izvedbo asistenčnih storitev.

## III. ODSEK - SKUPNE DOLOČBE

### 22. člen - NEVARNOSTNE OKOLIŠČINE

- (1) Zavarovanec mora ob sklenitvi zavarovalne pogodbe prijaviti zavarovalnici vse okoliščine, ki so pomembne za ocenitev nevarnosti in so mu znane ali mu niso mogle ostati neznanne.
- (2) Ob vsaki spremembi tovrstnih okoliščin med trajanjem zavarovalne pogodbe mora zavarovanec takoj obvestiti zavarovalnico.

### 23. člen - SKLENITEV ZAVAROVALNE POGODBE

- (1) Zavarovalna pogodba je sklenjena s plačilom premije.
- (2) V primeru sklenitve zavarovanja na daljavo, bo zavarovalnica zavarovancu v elektronski obliki potrdila sklenitev zavarovalne pogodbe ter mu v elektronski obliki posredovala potrdilo o zavarovalnem jamstvu.

### 24. člen - TRAJANJE ZAVAROVANJA

- (1) Če ni drugače dogovorjeno, začne zavarovalna pogodba učinkovati po izteku 24. ure tistega dne, ki je na potrdilu o zavarovalnem jamstvu naveden kot začetek zavarovanja in preneha učinkovati po izteku 24. ure tistega dne, ki je na potrdilu o zavarovalnem jamstvu naveden kot dan poteka zavarovanja. Z učinkovanjem zavarovalne pogodbe nastopi obveznost zavarovalnice, da izplača v pogodbi dogovorjeno zavarovalnino.
- (2) To zavarovanje je možno skleniti le ob nakupu naprave. Kasneje zavarovanja ni možno več skleniti, prav tako ni možno naknadno spremeniti izbranega zavarovalnega kritja, kot tudi ne obdobja zavarovalnega jamstva.

### 25. člen - PLAČILO PREMIJE

Premijo mora zavarovanec plačati v enkratnem znesku ob nakupu naprave za celotno zavarovalno obdobje.

### 26. člen - POVRAČILO PREMIJE OB PRENEHANJU ZAVAROVALNE POGODBE

- (1) Na podlagi pisne zahteve zavarovalnica vrne zavarovancu oziroma plačniku premije sorazmerni del premije za neuporabljeni čas zavarovanja, če je zavarovana nevarnost prenehala po sklenitvi zavarovalne pogodbe.
- (2) Če je zavarovana nevarnost prenehala pred začetkom učinkovanja zavarovanja, to je pred začetkom zavarovalnega kritja, vrne zavarovalnica vso plačano premijo.
- (3) V drugih primerih prenehanja zavarovalne pogodbe pred koncem dobe, za katero je plačana premija, pripada zavarovalnici premija do tistega dne, do katerega traja zavarovalno kritje, če ni drugače dogovorjeno.
- (4) Če je v času trajanja zavarovanja nastal zavarovalni primer, zavarovanec oziroma plačnik premije ni upravičen do povračila premije.
- (5) Pri zavarovanju stvari se šteje, da je zavarovana nevarnost prenehala, če je stvar uničena ali je izginila zaradi nezavarovane nevarnosti.



## 27. člen - PREKINITEV ZAVAROVALNE POGODBE, SKLENJENE NA DALJAVO

- (1) Zavarovanec oziroma plačnik premije ima pravico, da v roku 14 dni od sklenitve zavarovanja na daljavo, odstopi od zavarovalne pogodbe, ne da navede razlog za svojo odločitev.
- (2) Če je zavarovanje že začelo veljati, si zavarovalnica v primeru zavarovančevega odstopa od zavarovalne pogodbe pridržuje pravico, da zavarovancu zaračuna sorazmeren del premije glede na že pretečeno dobo zavarovanja.
- (3) Če je na podlagi sklenjenega zavarovanja že prišlo do zavarovalnega primera, ki ima za posledico izplačilo zavarovalnine, odstop od zavarovalne pogodbe ni mogoč.

## 28. člen - ZAVAROVALNI PRIMER

- (1) Pri zavarovanju naprav (I. odsek) se šteje, da je nastal zavarovalni primer v trenutku, ko je zaradi ene izmed zavarovanih nevarnosti zavarovana stvar odtujena ali so na njej začele nastajati poškodbe.
- (2) Pri zavarovanju asistencije prevoznih sredstev (II. odsek) se šteje, da je nastal zavarovalni primer v trenutku, ko asistenčni center zaradi asistenčnega primera organizira asistenčno storitev.

## 29. člen - SPLOŠNE DOLŽNOSTI ZAVAROVALNICA PO ZAVAROVALNEM PRIMERU

- (1) Zavarovanec mora obvestiti zavarovalnico o nastalem zavarovalnem primeru najpozneje v treh dneh, odkar zanj izve. Če te obveznosti ne izpolni v tem času, mora povrniti zavarovalnici morebitno škodo, ki jo ima ta zaradi tega.
- (2) Zavarovanec mora predložiti vse podatke in dokaze, ki so potrebni za ugotavljanje datuma nastanka, vzroka, obsega in višine škode. Predložiti mora tudi vso dokumentacijo, ki je opredeljena v zavarovalnih pogojih. Ob zavarovalnem primeru, ki je nastal zaradi protipravne odtujitve (tatvine, vlomske tatvine ali ropa) ali poskusa tega dejanja, požara, objestnega ravnanja oziroma vandalizma, eksplozije ali prometne nesreče, pa mora takoj obvestiti policijo in navesti, katere stvari so bile uničene, odtujene ali poškodovane.
- (3) Zavarovanec mora predstavnikom zavarovalnice omogočiti ogled uničenih ali poškodovanih stvari in ogled kraja škodnega dogodka oziroma kraja nastale škode.

## 30. člen - IZVEDENSKI POSTOPEK

- (1) Vsaka stranka lahko predlaga, naj določena sporna dejstva ugotavlja izvedenec.
- (2) Stranki sporazumno imenujeta izvedenca izmed oseb, ki s strankama niso v poslovnem razmerju ali drugem razmerju, ki bi lahko izvedenca postavljalo v nasprotje interesov.
- (3) Vsaka stranka nosi polovico stroškov za izvedenca.
- (4) Ugotovitve izvedenca so obvezne za obe stranki.

## 31. člen - ZAVAROVANJE PO ZAVAROVALNEM PRIMERU

- (1) Po zavarovalnem primeru, pri katerem so bile zavarovane stvari poškodovane, se zavarovalno razmerje nadaljuje brez spremembe, razen če to ni v nasprotju z določili (7) odstavka 8. člena teh pogojev. V trenutku, ko so po določilih (7) odstavka 8. člena teh pogojev izplačane zavarovalnine za maksimalno število zavarovalnih primerov, zavarovanje preneha.
- (2) Po zavarovalnem primeru, pri katerem asistenčni center zaradi asistenčnega primera organizira asistenčno storitev, se zavarovalno razmerje nadaljuje brez spremembe, razen če to ni v nasprotju z določili (2) odstavka 19. člena teh pogojev. V trenutku, ko je po določilih (2) odstavka 19. člena teh pogojev doseženo maksimalno število zavarovalnih primerov, zavarovanje preneha.
- (3) Za stvari, ki po zavarovalni pogodbi veljajo za uničene ali odtujene, zavarovanje po zavarovalnem primeru preneha.

## 32. člen - PISNA OBLIKA

- (1) Dogovori, ki se nanašajo na vsebino zavarovalne pogodbe, so veljavni le, če so sklenjeni v pisni obliki.
- (2) Vsa obvestila in izjave, ki se dajejo po določbah zavarovalne pogodbe, morajo biti v pisni obliki.

## 33. člen - SANKCIJSKA KLAVZULA

Ne glede na določila zavarovalne pogodbe zavarovalnica ne zagotavlja zavarovalnega kritja in nima obveznosti plačila na podlagi zavarovalnega zahtevka, če bi takšno plačilo pomenilo kršitev sankcij, prepovedi ali omejitev na podlagi resolucij Združenih narodov ali drugih gospodarskih sankcij, kršitev predpisov Evropske unije, Združenega kraljestva Velike Britanije in Severne Irske ali Združenih držav Amerike.

## 34. člen - PREPREČEVANJE KORUPCIJE

Če se ugotovi, da je zavarovalec, zavarovanec ali upravičenec neposredno ali prek svojih zastopnikov ali posrednikov, kateri od oseb, ki delujejo za račun zavarovalnice, ali članom organov vodenja in nadzora zavarovalnice ali predstavnikom pravnih oseb javnega prava ponudil, obljubil ali izročil nedovoljeno korist za pridobitev ali ohranitev pravic iz zavarovalne pogodbe, sklenitev ali izvajanje zavarovalne pogodbe pod ugodnejšimi pogoji, opustitev dolžnega nadzora nad njenim izvajanjem ali je storil drugo ravnanje, ki je prepovedano, vključno s hujšo kršitvijo človekovih pravic, lahko zavarovalnica zavarovalno pogodbo odpove oziroma uveljavlja njeno ničnost.

## 35. člen - VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

- (1) Zavarovalnica v zbirkah podatkov, ki jih vzpostavi, vodi in vzdržuje v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov in zavarovalništvo, obdeluje naslednje osebne podatke svojih strank:
  - 1) podatke, navedene v zavarovalni pogodbi in dokumentih, ki so z njo neločljivo povezani (npr. priloge, ponudbe, vprašalniki);
  - 2) podatke o zavarovalnih primerih ter za presojo zavarovalnega kritja in višine odškodnine oziroma zavarovalnine;
  - 3) podatke, ki jih zavarovalnica pridobi v drugih stikih z zavarovalcem, zavarovancem ali tretjimi osebami (npr. pri nagradnih igrah, dogodkih, ki jih organizira zavarovalnica, registraciji in uporabi mobilnih in spletnih aplikacij);
  - 4) podatke o danih privolitvah in podatke, posredovane s strani povezanih družb v Skupini Triglav na podlagi privolitve.
- (2) S soglasjem stranke lahko zavarovalnica njene osebne podatke obdeluje tudi za namene, za katere le-ta posebej privoli.
- (3) Zavarovalnica lahko osebne podatke obdeluje tudi zaradi izvajanja legitimnih interesov (npr. upravljanje odnosov s strankami in spremljanje zadovoljstva strank, obdelava podatkov za potrebe izboljševanja storitev, zagotavljanje informacijske varnosti).
- (4) Osebne podatke iz zbirk zavarovalnice lahko obdelujejo tudi družbe, s katerimi ima zavarovalnica sklenjene pogodbe o obdelovanju osebnih podatkov. Če se pogodbeni obdelovalci osebnih podatkov nahajajo zunaj območja držav članic Evropske unije, se zagotavlja enak standard varstva osebnih podatkov, kot če bi obdelavo izvajala zavarovalnica sama. Prav tako lahko zavarovalnica za namen izvajanja zavarovalne in pozavarovalne pogodbe osebne podatke posreduje pozavarovalnici. Informacija o kategorijah pogodbenih obdelovalcev je dostopna v Politiki zasebnosti na spletni strani [www.triglav.si](http://www.triglav.si).
- (5) Zavarovalnica obdeluje osebne podatke tudi za potrebe izvajanja bonitetnih programov, t.j. nudenja raznih bonov ugodnosti in dodatnih popustov (npr. vključitev v Triglav komplet). Vključitev v bonitetni program je za stranko popolnoma prostovoljna.
- (6) Zavarovalnica osebne podatke, pridobljene na podlagi zakona ali sklenjene pogodbe, hrani do poteka zakonskega roka hrambe. Osebne podatke, ki jih obdeluje na podlagi osebne privolitve, pa hrani do preklica privolitve. Enako velja tudi za obdelavo teh podatkov v družbah, katerim so bili s privolitvijo osebni podatki posredovani.
- (7) Stranka lahko kadarkoli začasno ali trajno prekliče privolitve za obdelavo osebnih podatkov za namene iz (2) odstavka tega člena, ugovarja obdelavi osebnih podatkov za neposredno trženje ali zahteva dostop, dopolnitev, popravek, omejitev obdelave, prenos ali izbris osebnih podatkov, ki se obdelujejo v zvezi z njo, s pisno zahtevo poslano na naslov: Zavarovalnica Triglav, d.d., Miklošičeva 19, 1000 Ljubljana, ali [info@triglav.si](mailto:info@triglav.si) ali s pomočjo spletne obrazca dostopnega na spletni strani [www.triglav.si](http://www.triglav.si). Preklic privolitve ne vpliva na zakonitost obdelave, ki se je na podlagi privolitve izvajala do njenega preklica.
- (8) Pooblaščenca oseba za varstvo podatkov v zavarovalnici je dostopna na naslovu: [dpo@triglav.si](mailto:dpo@triglav.si).
- (9) Stranka ima pravico vložiti pritožbo pri Informacijskem pooblaščenca, če meni, da se njeni osebni podatki obdelujejo v nasprotju z veljavnimi predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov.
- (10) Več informacij o varstvu osebnih podatkov v zavarovalnici je objavljenih v Politiki zasebnosti na spletni strani [www.triglav.si](http://www.triglav.si).

**36. člen - PRITOŽBENI POSTOPEK**

- (1) Zoper odločitev ali ravnanje zavarovalnice je dovoljena pritožba. Pritožba se vložijo pri tisti strokovni službi, kjer je nastala domnevna kršitev. Pritožba se lahko odda osebno ali pošlje po pošti na naslov: Zavarovalnica Triglav, d.d., Miklošičeva 19, 1000 Ljubljana, s pripisom na katero strokovno službo se pritožba nanaša, na e-naslov: info@triglav.si ali s pomočjo spletnega obrazca dostopnega na spletni strani [www.triglav.si](http://www.triglav.si).
- (2) Pritožbo obravnava pristojna pritožbena komisija v skladu s pravilnikom, ki ureja interni pritožbeni postopek.

**37. člen - PRISTOJNOST V PRIMERU SPORA**

- (1) V sporih, v katerih je tožena zavarovalnica, je poleg sodišča splošne krajevne pristojnosti pristojno tudi sodišče, na območju katerega ima tožnik stalno oziroma začasno prebivališče ali sedež. V tovrstnih sporih iz zavarovanja odgovornosti in zavarovanja nepremičnin, je za sojenje pristojno tudi sodišče, na območju katerega je prišlo do škodnega dogodka. Enako velja, če premičnine in nepremičnine krije ista zavarovalna polica ter jih je prizadel isti dogodek.

- (2) V sporih, v katerih je tožen zavarovalec, zavarovanec ali upravičenec, je krajevno pristojno sodišče, na območju katerega ima zavarovalec, zavarovanec ali upravičenec stalno ali začasno prebivališče ali sedež.
- (3) Za spore v zvezi z zavarovalno pogodbo je poleg sodišča na podlagi posebnega sporazuma pristojna Arbitraža pri Zavarovalnici Triglav, d.d., e-naslov: arbitraza@triglav.si, tel. +386 1 4747 547.
- (4) V skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov lahko potrošnik vložijo pobudo za rešitev spora z zavarovalnico tudi pri izbranem izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov pri Slovenskem zavarovalnem združenju (mediacijski center), e-naslov: irps@zav-zdruzenje.si, tel. +386 1 3009 381. Pobudo lahko vložijo, če je predhodno vložil pritožbo pri zavarovalnici, ki ji ni bilo ugodeno ali zavarovalnica o pritožbi ni odločila v 30 dneh. Zavarovalnica si pridržuje pravico do spremembe izbranega izvajalca, ki ga objavi na spletni strani [www.triglav.si](http://www.triglav.si).
- (5) Za obravnavanje kršitev dobrih poslovnih običajev zavarovalnic je pristojen Varuh dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu, ki deluje pri Slovenskem zavarovalnem združenju.