

Uvjeti za osiguranje usluga „Moj Majstor“

ZNAČENJE POJEDINIH IZRAZA

U tekstu koji slijedi pojedini izrazi znače:

OSIGURATELJ – CROATIA osiguranje d.d. sa sjedištem u Zagrebu, Vatroslava Jagića 33, OIB: 26187994862,

UGOVARATELJ OSIGURANJA – osoba koja s osigurateljem sklapa ugovor o osiguranju,

OSIGURANIK – osoba čiji se imovinski interes osigurava i kojoj pripadaju prava iz osiguranja,

CENTAR ZA PODRŠKU- kontakt centar društva ZUBAK GRUPA d.o.o. sa sjedištem u Velikoj Gorici, Zagrebačka 117, OIB: 39135989747 (pod komercijalnim nazivom i brandom „ORYX Asistencija“), a koji je dostupan na broju telefona 0800 0400 i koji osiguranicima organizira dolazak izvođača radova u hitnim slučajevima ili pruža informacije osiguraniku o postupanju po nastanku osiguranog slučaja,

POLICA – isprava o sklopljenom ugovoru o osiguranju,

PREMIJA - iznos koji se plaća za osiguranje po ugovoru o osiguranju,

IZNOS OSIGURANJA – iznos na koji se osigurava imovinski interes osiguranika, ako iz sadržaja ugovora o osiguranju ne proizlazi što drugo,

OSIGURNINA – iznos koji je osiguratelj dužan isplatiti po nastanku osiguranog slučaja, a koji je određen ugovorom o osiguranju

OSIGURANI SLUČAJ – događaj prouzročen osiguranim rizikom.

UVODNE ODREDBE

Članak 1.

- (1) Usluga „Moj Majstor“ prema ovim Uvjetima podrazumijeva pružanje pomoći osiguraniku 24 sata na dan, 365 dana u godini u slučaju iznenadnih i neočekivanih događaja u osiguranom stanu koji zahtijevaju hitno organiziranje pomoći stručne osobe (hitnu intervenciju) u ugovorenom opsegu.
- (2) Osigurani stan odnosi se na objekt (stan ili kuću) koji se nalazi na adresi mjesta osiguranja naznačenog na polici osiguranja.

OPSEG POKRIĆA OSIGURANJA USLUGE „MOJ MAJSTOR“

Članak 2.

- (1) Usluga „Moj Majstor“ pokriva troškove usluge koji obuhvaćaju:
 - troškove rada izvođača,
 - putne troškove izvođača te
 - eventualne troškove smještaja u hotelu.sve zajedno, do jedinstvenog iznosa osiguranja od 199,08 EUR (1.499,97 kn) po štetnom događaju. Maksimalni godišnji limit po polici iznosi 597,25 EUR (4.499,98 kn). Troškove nastale iznad iznosa osiguranja osiguranici su dužni sami platiti.
- (2) Osiguranje ne pokriva dijelove i ostali materijal potreban za popravak oštećenja.

HITNA INTERVENCIJA

Članak 3.

Pod hitnim slučajevima smatraju se iznenadni i neočekivani događaji u osiguranom stanu koji bi u slučaju neuspjeha nužnog sprječavanja uzroka štete rezultirali:

- daljnjim oštećenjem na stanu,
- ugrožavanjem zdravlja ili sigurnosti osiguranika zbog nastale štete u stanu,
- neadekvatnim boravkom osiguranika u stanu zbog nastale štete.

VRSTE HITNIH INTERVENCIJA KOJE SU UKLJUČENE U OSIGURANJE

Članak 4.

Hitne intervencije koje, u skladu s ovim Uvjetima, zahtijevaju od strane Centra za podršku organizaciju dolaska servisera na mjesto štetnog događaja su:

- (1) Popravak vodovodnih i kanalizacijskih cijevi
 1. U slučaju kvara na instalacijama vodovodnih i kanalizacijskih cijevi kao i cijevi centralnog grijanja, koji je doveo do izlivanja ili nedostatka vode u

osiguranom stanu, a koji je karakteriziran kao šteta visoke razine koja zahtijeva intervenciju servisera za nužne popravke za zaustavljanje štete.

2. Ako je potrebno u sklopu intervencije izvršiti pražnjenje septičke jame, osiguranje pokriva troškove organizacije, ali ne i troškove pražnjenja.

(2) Popravak električnih instalacija

1. U slučaju kvara na električnim instalacijama i električnom sustavu za grijanje (toplinska regulacija grijalica i sl.) koji je uslijedio nakon štetnog događaja kao što su to primjerice udar groma, prenapon ili kratki spoj, a koji nužno zahtijeva hitnu intervenciju.

2. U okviru prethodne točke osigurane su hitne intervencije i na klima uređajima.

Osiguranje ne pokriva troškove usluga zbog kvara na daljinskom upravljaču i kvara instalacije za odvod kondenzata klima uređaja.

3. Ne smatraju se hitnom intervencijom u smislu ovih Uvjeta:

- a) zamjena osigurača ili žarulje,
- b) kvar primarnog sustava upravljanja uređajima za regulaciju grijanja kao što su vremenska sklopka (timer), termostat, tipke za provjeru i nadzor i sl., koji je nastao zbog nepridržavanja uputa proizvođača,
- c) kvar spremnika goriva,
- d) kvar samostalnog (mobilnog) sustava grijanja, koji ne čini dio primarnog sustava grijanja,
- e) kvar sustava za solarno grijanje,
- f) problemi s dimnjakom,
- g) oštećenja plinskih cijevi ili curenja iz plinskih instalacija.

(3) Popravak brave ili omogućavanje otvaranja vrata

1. Kada osiguranik ne može ući u osigurani stan uslijed posljedica zlonamjernih djela, otuđivanja ili krađe ključeva ili neupotreblljive ključanice, Centar za podršku organizira dolazak bravara koji će izvršiti potrebne nužne popravke.

2. Pokrivene su i intervencije zbog štete na okvirima prozora i vrata instaliranim na vanjskim zidovima osiguranog stana, koje su nastale u slučaju izvršene provale i pokušaja izvršenja provalne krađe.

(4) Popravak stakala

U slučaju loma stakala na vanjskim vratima ili prozorima ili krovnim oknima, kao vanjskim elementima osiguranog stana, uzrokovanog neočekivanim i iznenadnim događajem zbog kojeg je onemogućeno zatvaranje vrata ili prozora i koji lom zahtijeva hitne i nužne popravke stakala zbog zaustavljanja nastupa daljnje štete u stanu.

(5) Stolarski radovi

U slučaju oštećenja prozora i vrata instaliranih na vanjskim zidovima stana ili kuće, uzrokovanog neočekivanim i iznenadnim događajem, zbog čega je onemogućeno zatvaranje vrata ili prozora i koje zahtijeva neposredno otklanjanje štete za ponovno uspostavljanje njihove funkcionalnosti.

(6) Nužne usluge zidara

U slučaju štete na vanjskim zidanim građevinskim konstrukcijama osiguranog stana, nastale uslijed provalnih radnji, Centar za podršku organizira izvršitelje koji će učiniti nužnu sanaciju kojoj je cilj onemogućiti nesmetan ulazak u osigurani stan.

(7) Osiguranje smještaja u hotelu

Kada zbog posljedica štetnog događaja koji pokriva policu osigurani stan postane neprimjeren za daljnje stanovanje, a nije moguće izvršiti hitne nužne popravke, Centar za podršku organizira i pokriva troškove smještaja osiguranika i osoba koje žive s njim u zajedničkom kućanstvu u hotelu kategoriziranom s tri zvjezdice u blizini osiguranog stana, u trajanju do najviše 48 sati.

(8) Savjetodavna pomoć u slučaju krađe

U slučaju krađe ili pokušaja krađe u osiguranom stanu Centar za podršku nudi savjetodavnu pomoć za postupanje u takvim slučajevima.

(9) Prijenos poruka

Centar za podršku će se pobrinuti za prijenos hitnih poruka osiguranika obitelji, koje se odnose na događaje koje pokrivaju navedene garancije.

DODATNE USLUGE

Članak 5.

Osiguranje pokriva i uslugu organizacije bez pokrića troškova radova te bez pokrića putnih troškova izvođača za sljedeće pružatelje usluga (dodatne usluge):

- soboslikare,
- krovopokrivače,
- zidare,

- polaganje parketa,
- lakiranje,
- polaganje podnog grijanja,
- polaganje tepisona,
- popravak roleta,
- popravak žbuke,
- popravak instalacija i uređaja za grijanje,
- popravak svjetala,
- popravak interfona,
- kurire,
- selidbe.

ISKLUČENJA IZ OSIGURATELJNOG POKRIĆA

Članak 6.

- (1) Isključene su štete nastale kao posljedica rata, građanskog rata, ratnih zbivanja, terorizma ili unutarnjih nemira, djelovanja nuklearne energije, potresa i elementarnih nepogoda.
- (2) Ne naknađuju se štete:
 1. koje je osiguranik uzrokovao s namjerom, grubom nepažnjom ili prijevarom,
 2. koje su u osigurateljnom pokriću temeljem drugih ugovora o osiguranju.
- (3) Isključeni su i štetni događaji nastali u zajedničkim prostorijama ili na zajedničkim uređajima.
- (4) U osiguranje ne spadaju ni troškovi popravka kućanskih uređaja.

PRAVA I OBVEZE OSIGURANIKA

Članak 7.

- (1) Osiguranik je dužan kontaktirati Centar za podršku odmah po utvrđivanju postojanja opasnosti.
- (2) Ukoliko osiguranik ipak djeluje samo u slučaju iznimne situacije - izbjegavanja ozbiljne ozljede ili u spašavanju života ili ako hitna situacija slučaja to ne dopušta, osiguranik može naknadno zatražiti uslugu hitne intervencije.
- (3) Pozivnom Centru za podršku prilikom prijave štetnog događaja osiguranik je obavezan dati sljedeće podatke:
 1. ime, prezime i OIB osiguranika,
 2. broj police osiguranja,
 3. adresu osiguranog stana,
 4. kontakt telefonski broj,
 5. uzrok nesreće, nastalu štetu, kratak opis hitne situacije osiguranika.
- (4) Osiguranici moraju po prijavi slijediti upute Centra za podršku. Ako osiguranik postupi protivno uputama, osiguranje ne pokriva troškove koji iz tog ponašanja proizlaze.
- (5) Osiguranici slučajeve koji su uzrokovani požarom, eksplozijom, krađom, provalnom krađom, razbojstvom i prometnom nesrećom trebaju prijaviti i na telefonski broj 112 - jedinstveni europski broj za hitne službe.

OBVEZE CENTRA ZA PODRŠKU

Članak 8.

- (1) Centar za podršku obvezuje se pružati uslugu „Moj Majstor“ neprekidno 24 sata na dan, 7 dana u tjednu, cijelu godinu (uključujući vikende, praznike, tj. neradne dane) za osiguranike s važećom policom, a koji će kontaktirati Centar za podršku.
- (2) Po primitku telefonskog poziva Centar za podršku dužan je u bazi podataka osiguranika provjeriti da li su podaci koji su navedeni od strane osiguranika/pozivatelja pravilni i da li je važeća polica osiguranja „Moj Majstor“.
- (3) Ako se ispostavi da predmetna polica nije važeća, Centar za podršku neće izvršiti uslugu.
- (4) Ukoliko je polica osiguranja važeća, Centar za podršku pruža informacije osiguraniku vezano za štetni događaj te organizira dolazak davatelja usluga na lokaciju osiguranog stana u razumnom roku kako propisuje nužnost ili opseg osiguranog slučaja.
- (5) Centar za podršku brine o pažljivom odabiru izvođača usluga te sklapa ugovore s njima po konkurentnim tržišnim cijenama.

PODRUČJE PRIMJENE

Članak 9.

Osiguranje „Moj Majstor“ u okviru ovih Uvjeta primjenjuje se samo u osiguranju stanova koji se nalaze u Republici Hrvatskoj i isključivo su u vlasništvu fizičkih osoba.

PRIMJENA OPĆIH UVJETA ZA OSIGURANJE IMOVINE

Članak 10.

Ako nisu u suprotnosti s ovim Uvjetima, na osiguranja ugovorena prema ovim Uvjetima primjenjuju se i Opći uvjeti za osiguranje imovine.

U primjeni od 01.01.2023.g.