

**Splošni pogoji za zavarovanje nevarnosti izgubljenih ali ukradenih plačilnih ali kreditnih kartic Delavske hranilnice d. d.**  
Veljavnost od 6. 5. 2020

Izrazi v teh pogojih pomenijo:

**zavarovanec** – oseba, katere premoženje in/ali premoženjski interes je zavarovan in je imetnik plačilnih, kreditnih ali drugih kartic, ki jih je izdal izdajatelj kartic Delavska hranilnica d. d. (v nadaljevanju: izdajatelj kartic);  
**zavarovalec** – oseba, ki podpiše izjavo o zavarovanju. Zavarovanec in zavarovalec je ista oseba;  
**kartični račun** – transakcijski račun ali drug račun, odprt pri izdajatelju kartic, na katerega so vezane kartice. Račun prikazuje porabo na karticah, nanj se evidentirajo vsa plačila in dvigi gotovine s karticami;  
**kartica** – neprenosljiva plačilna, kreditna in druga kartica, ki jo izdajatelj kartic izda zavarovancu v uporabo in je vezana na kartični račun;  
**mobilna denarnica** – aplikacija izdajatelja kartic, ki zavarovancu omogoča uporabo kartice preko pametnega telefona;  
**nepooblaščen oseba** – vsaka oseba razen zavarovanca;  
**premija** – znesek, ki ga zavarovalec plača zavarovalnici v skladu s sklenjeno zavarovalno pogodbo;  
**zavarovalnina** – znesek, ki ga zavarovalnica plača v skladu z zavarovalno pogodbo;  
**izguba ali kraja kartice** – zavarovanec s kartico ne more več prosto razpolagati in je uporabljati, ker je proti svoji volji nima več v svoji posesti;  
**zloraba** – uporaba izgubljene ali ukradene kartice s strani nepooblaščen osebe ali uporaba kartice preko izgubljene ali ukradene mobilne naprave z mobilno denarnico s strani nepooblaščen osebe;  
**uničena kartica** – kartica, ki jo zavarovanec zaradi izgube, kraje, ropa ali roparske tatvine ne sme ali ne more več uporabljati;  
**rop gotovine** – odvzem s kartico dvignjene gotovine zavarovanca, ki je izvršen s strani nepooblaščen osebe (protipravna prilastitev) in sicer na način, da se ob dvigu gotovine uporabi zoper zavarovanca sila ali grožnja z neposrednim napadom na življenje ali telo;  
**roparska tatvina gotovine** – tatvina s kartico dvignjene gotovine zavarovanca, ki je izvršena s strani nepooblaščen osebe (protipravna prilastitev) in sicer na način, da je nepooblaščen oseba zalotena pri tatvini, pri čemer zato, da ukradeno gotovino obdrži, zoper zavarovanca uporabi silo ali grožnjo za neposredni napad na življenje ali telo;  
**protipravni odvzem** – vlom, rop.

## I. UVODNE DOLOČBE

### 1. člen – PREDMET ZAVAROVANJA

- (1) Predmet zavarovanja so vse zavarovančeve kartice, ki so vezane na kartične račune pri izdajatelju kartic in so veljavne v zavarovalnem letu, za katero je sklenjeno zavarovanje. S tem zavarovanjem so krite nevarnosti:
  - zloraba kartic ob izgubi ali kraji le-teh s strani nepooblaščen osebe ali zloraba kartic ob izgubi ali kraji mobilne naprave z mobilno denarnico s strani nepooblaščen osebe;
  - rop ali roparska tatvina dvignjene gotovine zavarovanca s kartico hkrati z ropom ali roparsko tatvino kartice oz. mobilne naprave z mobilno denarnico;
  - izguba ali kraja osebnih predmetov ob izgubi ali kraji kartic.
- (2) Zavarovanec je fizična oseba, stara vsaj 18 let, ki je imetnik kartic, ki so vezane na kartični račun pri izdajatelju kartic.
- (3) S temi pogoji so krite predhodno navedene nevarnosti samo v primeru:
  - da je zavarovanec sprejel pogoje izdajatelja kartic o poslovanju s posameznimi karticami,
  - da izdajatelj kartic pošlje zavarovalnici zavarovalno prijavo pravočasno ter plača obračunano premijo.
- (4) Zavarovanje za zavarovane nevarnosti pod 2), 3) in 4) točko 2. člena teh pogojev velja na območju Evrope v geografskem pomenu, zavarovanje za zavarovano nevarnost pod 1) točko 2. člena teh pogojev, pa velja na območju celotnega sveta.

### 2. člen – ZAVAROVALNO KRITJE

- 1) **Zloraba izgubljenih ali ukradenih kartic zavarovanca ali zloraba kartic zavarovanca zaradi izgube ali kraje mobilne naprave z mobilno denarnico s strani nepooblaščen osebe**

- (1) Zavarovanje krije škodo v znesku opravljenih transakcij, ki bremenijo zavarovančev kartični račun kot posledica zlorabe izgubljene ali ukradene kartice ali mobilne naprave z mobilno denarnico, do višine do katere zavarovanec po zakonu nosi odgovornost zaradi zlorabe kartice:
  - a) dvigi gotovine s kartico s strani nepooblaščen osebe;
  - b) plačila blaga in storitev s kartico izvršena prek POS – terminalov s strani nepooblaščen osebe.
- (2) Škoda po tej točki je krita največ do višine limita zavarovalnega kritja navedenega v izjavi o zavarovanju. Škoda se nanaša le na glavnice izvršenih transakcij, ki obremenijo kartični račun zavarovanca.
- (3) Zavarovalnica krije škodo zlorabe kartice v okviru trajanja zavarovanja po srednjeevropskem času, nastalo v času največ 48 ur pred prijavo izgube ali kraje kartice oz. mobilne naprave z mobilno denarnico s strani zavarovanca (ali tretje osebe) izdajatelju kartic, ter vse dokler izdajatelj kartic ne prevzame odgovornosti za nepooblaščen transakcije v skladu s svojimi pogoji, vendar ne kasneje kot do 24:00 ure (do polnoči) na dan prijave izgube ali kraje kartice oz. mobilne naprave z mobilno denarnico izdajatelju kartic.
- (4) Zavarovanec je dolžan izgubo ali krajo kartice ali mobilne naprave z mobilno denarnico nemudoma prijaviti izdajatelju kartic, kjer je kartični račun odprt. Če zavarovanec poda prijavo po telefonu, mora v naslednjih 8 dneh v poslovalnici izdajatelja kartic pisno potrditi resničnost prijave. V primeru kraje kartice ali mobilne naprave z mobilno denarnico je zavarovanec dolžan nemudoma prijaviti dogodek tudi policiji.

### 2) Rop ali roparska tatvina gotovine zavarovanca

- (1) Zavarovalnica krije škodo, ki jo utрпи zavarovanec v primeru, ko mu je bila gotovina, ki jo je dvignil s kartico ali z mobilno denarnico, odvzeta z ropom ali roparsko tatvino, v primeru, če je do takšnega ropa ali roparske tatvine prišlo v 1 uri po opravljenem dvigu. Škodo v primeru ropa ali roparske tatvine gotovine prizna zavarovalnica le, če je bila hkrati z gotovino zavarovancu odvzeta tudi kartica ali mobilna naprava z mobilno denarnico.
- (2) Škoda po tej točki je krita največ do višine limita zavarovalnega kritja navedenega v izjavi o zavarovanju. Škoda se nanaša le na znesek dvignjene gotovine, ki obremeni kartični račun zavarovanca.
- (3) Zavarovanec mora rop ali roparsko tatvino gotovine ali kakršen koli drug napad nemudoma prijaviti policiji.

### 3) Uničenje kartic

- (1) Zavarovalnica krije stroške izdelave nove kartice in stroške blokade kartice v primeru:
  - a) izgube ali kraje kartice hkrati z zlorabo le-te;
  - b) ropa ali roparske tatvine dvignjene gotovine s kartico hkrati z ropom ali roparsko tatvino le-te;
  - c) izgube ali kraje kartice hkrati z izgubo ali krajo osebnih predmetov.
- (2) Zavarovalnica krije navedene stroške, kadar izdajatelj kartic v skladu s svojimi pogoji teh stroškov ni dolžan kriti.
- (3) Škoda po tej točki je krita največ do višine limita zavarovalnega kritja navedenega v izjavi o zavarovanju.

### 4) Izguba ali kraja ali protipravni odvzem osebnih predmetov

- (1) Zavarovalnica krije škodo, ki jo utрпи zavarovanec v primeru izgube ali kraje ključev, dokumentov, ročnih torbic, denarnic, mobilnega telefona ter protipravnega odvzema mobilnega telefona zaradi vloma ali ropa, če so le-ti bili izgubljeni, ukradeni ali protipravno odvzeti hkrati s kartico v času veljavnosti zavarovanja. Zavarovanec mora krajo ali protipravni odvzem omenjenih predmetov hkrati s kartico prijaviti policiji. V primeru izgube, kraje ali protipravnega odvzema osebnih predmetov ob sočasni izgubi ali kraji večjega števila zavarovanih kartic, zavarovalnica obravnava navedeno kot en zavarovalni primer.

(2) Zavarovalnica zavarovancu povrne naslednje stroške:

**- Izguba ali kraja ključev**

Stroške ponovne izdelave ključev za avtomobile, ki so v lasti zavarovanca oz. njegovih družinskih članov, s katerimi živi v skupnem gospodinjstvu in stroške ponovne izdelave ključev in morebitne menjave ključavnic stalnega in/ali začasnega prebivališča zavarovanca in objektov, ki jih zavarovanec uporablja za osebne namene (npr. vikend, počitniška hiša, garaža, delavnica itd.) in so v lasti zavarovanca oz. njegovih družinskih članov, s katerimi živi v skupnem gospodinjstvu. Škoda po tej alineji je krita največ do višine limita zavarovalnega kritja navedenega v izjavi o zavarovanju.

**- Izguba ali kraja dokumentov**

Stroške ponovne izdaje zavarovančevih dokumentov in stroške za izdelavo fotografij, ki jih zavarovanec potrebuje za ponovno izdajo svojih dokumentov. Med dokumente, za katere zavarovalnica krije stroške ponovne izdelave, sodijo osebna izkaznica, potni list, maloobmejna izkaznica, kartica zdravstvenega zavarovanja, vozniško dovoljenje in prometno dovoljenje. Škoda po tej alineji je krita največ do višine limita zavarovalnega kritja navedenega v izjavi o zavarovanju.

**- Izguba ali kraja ročne torbice in/ali denarnice**

Strošek nakupa ukradene ali izgubljene ročne torbice in/ali denarnice. Strošek nakupa izgubljene ali ukradene ročne torbice in/ali denarnice prizna zavarovalnica le, če je bila le-ta izgubljena ali ukradena hkrati z vsaj še enim osebnim predmetom, za katerega zavarovalnica krije škodo po teh pogojih. Kot strošek nakupa se lahko šteje vrednost za plačilo, navedena na računu, s katerim je izkazan nakup ukradene ali izgubljene ročne torbice in/ali denarnice. Ročna torbica je lahko naramna torba, aktovka, nahrbtnik ali poslovni kovček. Škoda po tej alineji je krita največ do višine limita zavarovalnega kritja navedenega v izjavi o zavarovanju.

**- Izguba ali kraja mobilnega telefona**

Stroške telefonskih storitev (telefonski klici, SMS, MMS, prenos mobilnih podatkov...) mobilnega operaterja, povzročene z izgubljenim oziroma ukradenim mobilnim telefonom. Zavarovalnica krije finančno škodo v okviru trajanja zavarovanja po srednjeevropskem času nastalo v času 48 ur pred prijavo izgube ali kraje kartice s strani zavarovanca (ali tretje osebe) izdajatelju kartice, vendar ne kasneje kot do 24:00 ure (do polnoči) na dan prijave izgube ali kraje kartice izdajatelju kartice. Škoda po tej alineji je krita največ do višine limita zavarovalnega kritja navedenega v izjavi o zavarovanju.

**- Protipravni odvzem mobilnega telefona zaradi vloma ali rop**

Strošek nakupa odtujenega mobilnega telefona, ki je bil zavarovancu protipravno odvzet zaradi vloma ali rop. Kot strošek nakupa se lahko šteje vrednost za plačilo, navedena na računu, s katerim je izkazan nakup odtujenega mobilnega telefona. Škoda po tej alineji je krita največ do višine limita zavarovalnega kritja navedenega v izjavi o zavarovanju.

**3. člen – IZKLJUČITVE ZAVAROVALNEGA KRITJA**

- (1) Zavarovalnica ne krije škode:
- če je zavarovanec kršil izdajateljeve pogoje poslovanja s kartico in njene uporabe;
  - če je zavarovanec kršil te splošne pogoje;
  - v kolikor je škodni dogodek posledica namernega dejanja ali hude malomarnosti zavarovanca;
  - če je zavarovanec sam izročil kartico ali mobilno napravo z mobilno denarnico drugi osebi ali jo kakor koli drugače namenoma odtujil in s tem omogočil nepooblaščen uporabo;
  - v kolikor je škodni dogodek posledica goljufije;
  - če je bila kartica fizično ponarejena (*card skimming*);
  - zlorabe kartice pri plačilih, kjer je pogodba o nakupu blaga ali plačilu storitve sklenjena na daljavo. Pogodbe, sklenjene na daljavo, se po teh pogojih štejejo kot pogodbe o dobavi blaga ali opravljanju storitev, ki so sklenjene med kupcem in trgovcem, tako da se pri sklenitvi pogodbe uporablja izključno eno ali več sredstev za komuniciranje na daljavo, ki omogočajo sklenitev pogodbe tako, da ni potrebna sočasna fizična prisotnost pogodbenih strank. Sredstva za

komuniciranje na daljavo so zlasti: pisemske pošiljke in druge tiskovine, katalogi, telefonski pogovori, oglaševanje v tisku z naročilnico, televizijska prodaja, faksimile naprava, elektronska pošta in svetovni splet oziroma internet;

- h) če so bili podatki iz kartice posneti prek skimming naprav v POS-terminalu;
- i) če je škoda posledica vdorov v bazo podatkov v računalniški sistem podatkov oz. računalniški sistem spletnih trgovin z namenom pridobiti podatke o karticah (npr. kraja identitete);
- j) v kolikor se postopki na prodajnem mestu ne izvajajo v prisotnosti zavarovanca - zavarovalnica ne krije škode, ki bi nastala zaradi zlorabe kartice ob prenosu le-te izven vidnega polja zavarovanca;
- k) če je zloraba ukradene ali izgubljene kartice s strani nepooblaščen osebe nastala zato, ker je zavarovanec imel zapisano osebno številko (PIN) na stvari, ki jo ima ali nosi skupaj s kartico oz. z mobilno napravo z mobilno denarnico;
- l) če je bila kartica iz katerega koli razloga uvrščena na seznam predhodno blokiranih kartic, plačilo z nje pa je bilo vseeno opravljeno;
- m) ki se nanaša na stroške kazni v primeru ko zavarovanec ni priglasil izgube oz. kraje dokumentov v skladu z navodili oz. pravnimi podlagami pristojnih organov RS, ki urejajo to področje;
- n) če prijava zavarovalnega primera ne obsega popolne dokumentacije ali če obsega dokumentacijo z lažnimi ali nepotrjenimi podatki;
- o) stroškov blokade in izdelave nove kartice, kadar le-ti nastanejo zaradi založitve kartice in kartica dejansko ni izgubljena ali ukradena;
- p) obresti in drugih stroškov, ki so posledica zlorabe kartice;
- r) ki je nastala v neposredni ali posredni povezavi s terorističnim dejanjem, niti kakršnihkoli stroškov, ki so nastali kot posledica te škode, in sicer niti v primeru, če je skupaj s terorističnim dejanjem na nastanek škode vplival še kakšen drug vzrok ali dejanje. Za teroristično dejanje se šteje vsako organizirano nasilno dejanje, ki ogroža človeško življenje, 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. Iz kritja so izključeni tudi škoda in stroški, nastali zaradi preprečevanja oziroma zatiranja terorističnih dejanj;
- s) škode zaradi vojnih dogodkov, vstaj, drugih oboroženih akcij, uporov, drugih sovražnih akcij, notranjih nemirov ali stavk oziroma škod, ki neposredno izhajajo iz uredb, ukrepov oblasti ali drugih podobnih dogodkov.

**II. SPLOŠNE DOLOČBE**

**4. člen – DOLŽNOSTI ZAVAROVANCA**

- Zavarovanec je dolžan kartice in ostale osebne predmete skrbno hraniti in z njimi odgovorno ravnati, da prepreči izgubo, krajo ali protipravni odvzem.
- Zavarovanec je dolžan ravnati s karticami skrbno in tako kot je zapisano v pogojih poslovanja s karticami izdajatelja kartic.
- Zavarovanec je dolžan takoj po dogodku izgubo, krajo ali protipravni odvzem kartic prijaviti izdajatelju kartic.
- V primeru:
  - kraje kartice ali kraje mobilne naprave z mobilno denarnico ali
  - rop ali roparske tatvine gotovine ali
  - kraje oz. protipravnega odvzema kartice skupaj z osebnimi predmeti ali
  - protipravnega odvzema mobilnega telefona zaradi vloma ali ropje zavarovanec dolžan to takoj prijaviti tudi policiji. Iz prijave mora biti razvidno, kateri osebni predmeti so bili zavarovancu odvzeti.
- V primeru izgube, kraje ali protipravnega odvzema mobilnega telefona mora zavarovanec to takoj prijaviti tudi mobilnemu operaterju, da onemogoči vse storitve.

**5. člen – TRAJANJE ZAVAROVANJA IN PLAČILO PREMIJE**

- Zavarovanje traja eno zavarovalno leto in stopi v veljavo ob 24.00 uri tistega dne, ko zavarovanec podpiše izjavo o zavarovanju kartic, in preneha ob 24.00 uri na dan poteka enega zavarovalnega leta. Pogoj za veljavnost zavarovanja je plačana premija, ki jo je za prvo zavarovalno leto potrebno plačati ob sklenitvi zavarovanja, za naslednja zavarovalna leta pa najkasneje do 30. dne po poteku prejšnjega zavarovalnega leta.

- (2) Po poteku zavarovalnega leta se zavarovanje vsako leto s prijavo izdajatelja kartic podaljša za eno zavarovalno leto, dokler ga katera od strank ne odpove ali iz katerega koli razloga zavarovanec pri izdajatelju kartic ne zapre kartičnega računa. Odpoved zavarovanja mora biti podana pisno vsaj 3 mesece pred koncem tekočega zavarovalnega leta, pri čemer učinkuje s potekom tekočega zavarovalnega leta, v katerem je odpoved dana. V primerih prenehanja zavarovanja pred potekom zavarovalnega leta, za katerega je plačana premija, je zavarovalnica na zahtevo zavarovalca dolžna vrniti premijo za preostalo dobo trajanja zavarovanja v roku 14 dni od prejema njegovega zahtevka za vračilo premije, če do tedaj ni prišlo do zavarovalnega primera. Ob prenehanju zavarovanja ima zavarovalnica pravico do obračuna administrativnih stroškov v višini vsakokrat veljavnega cenika zavarovalnice, ki se nanaša na obračun tovrstnih stroškov. Zavarovalnica vrne del premije za neuporabljeni čas zavarovanja od dne, ko je bila o prenehanju zavarovanja pisno obveščena.
- (3) Premija se zaračuna za vsako zavarovalno leto posebej.
- (4) Zavarovanje za posamezno kartico preneha tudi, če preneha veljavnost kartice iz razlogov, kot so potek veljavnosti kartice, odvzem kartice, blokada kartice in ukinitve ali prenehanje računa.

#### 6. člen – ZAVAROVALNI PRIMER

- (1) Zavarovalni primer nastopi, ko zavarovanec, zaradi zlorabe izgubljenih ali ukradenih kartic zavarovanca s strani nepooblaščenih oseb ali zlorabe kartic ob izgubi ali kraji mobilne naprave z mobilno denarnico s strani nepooblaščenih oseb, uničenja kartice oz. kartic, ropa ali roparske tatvine gotovine ob dvigu le-te s kartico ali z mobilno denarnico na bančnem avtomatu ter izgube, kraje ali protipravnega odvzema osebnih predmetov hkrati z izgubo ali krajo kartice oz. kartic utrpí škodo oz. mu pri tem nastanejo določeni stroški.
- (2) Celotna škoda iz naslova zavarovanih nevarnosti, nastala kot posledica izgube ali kraje ene kartice oz. mobilne naprave z mobilno denarnico ali sočasne izgube ali kraje večjega števila zavarovanih kartic se obravnava kot en zavarovalni primer.

#### 7. člen – PRIJAVA ZAVAROVALNEGA PRIMERA

- (1) Zavarovanec prijavi zavarovalnici zavarovalni primer pisno na podlagi izpolnjenega obrazca za prijavo škode. Zavarovanec mora odškodninskemu zahtevku priložiti zlasti naslednje dokumente:
- podpisano izjavo o zavarovanju kartic;
  - podpisano izjavo o zavarovanju kartic;
  - prijavo škodnega dogodka izdajatelju kartic (prijava mora vsebovati ime uslužbenca, ki je prijavo prejel, datum, uro prijave in navedbo okoliščin z opisom časa in mesta kraje oz. izgube);
  - potrdilo izdajatelja kartic o blokadi kartice;
  - navedbo naziva in naslova policijske postaje, ki je bila o škodnem dogodku obveščena, policijski zapisnik ter opis natančnih okoliščin dogodka; če zavarovanec ne more pridobiti policijskega zapisnika, mora pridobiti izjavo policije o prijavi dogodka z navedbo datuma prijave;
  - v primeru zlorabe izgubljene ali ukradene kartice potrdilo izdajatelja kartic o višini zlorabe kartice s specifikacijo odtujenih zneskov (specifikacija mora vsebovati tudi datum in uro posameznih odtujenih zneskov);
  - v primeru uničenja kartice potrdilo, ki izkazuje stroške blokade in stroške izdaje nove kartice;
  - v primeru ropa ali roparske tatvine predhodno dvignjene gotovine, izjave morebitnih prič ter pisna potrdila o gotovinskih dvigih z bančnih avtomatov z vidno uro in vsoto dviga (potrdilo bankomata ali potrdilo izdajatelja kartic);
  - v primeru izgube ali kraje osebnih predmetov ustrezna potrdila, ki izkazujejo stroške osebnih predmetov (račun za fotografije, račun za izdajo ključev oz. ključavnic, račun za ročno torbico oz. denarnico, datumsko in časovno specifikacijo stroškov telefonskih storitev mobilnega operaterja, račun za nakup mobilnega telefona itd.); vsa navedena potrdila morajo biti originalna;
  - številko transakcijskega računa, na katerega bo nakazano plačilo zavarovalnice;
  - druga dokazila, ki jih zavarovalnica zahteva med obravnavanjem odškodninskega zahtevka.
- (2) Zavarovalnica je dolžna plačati zavarovancu zavarovalnino v 14-ih delovnih dneh po prejemu popolne dokumentacije.

- (3) Če zavarovanec po svoji krivdi zavarovalnici ne prijavi nastanka zavarovalnega primera v času in na način, ki je določen s temi pogoji oziroma ne ravna v skladu z dolžnostmi, določenimi s temi pogoji, mora zavarovalnici povrniti morebitno škodo, ki jo ima zaradi tega.

#### 8. člen – NAČIN OBVEŠČANJA

- Dogovori o vsebini zavarovalne pogodbe so veljavni le, če so sklenjeni v pisni obliki.
- Vsa obvestila in izjave, ki jih je treba dati po določbah zavarovalne pogodbe, morajo biti pisne z izjemo obvestila zavarovalnice po 11. členu teh pogojev (sprememba zavarovalnih pogojev in premijskega sistema).
- Obvestilo ali izjava je dana pravočasno, če se pred koncem roka pošlje s priporočenim pismom.
- Izjava, ki jo je treba dati drugemu, velja šele tedaj, ko jo ta prejme.

#### 9. člen – NEVARNOSTNE OKOLIŠČINE

- Pred sklenitvijo, kakor tudi med trajanjem zavarovalne pogodbe, mora zavarovalec prijaviti zavarovalnici vse okoliščine, ki so pomembne za ocenitev nevarnosti ali njenega povečanja, in so mu znane, ali mu niso mogle ostati neznane. Za te okoliščine štejejo zlasti tiste, na podlagi katerih je določena in obračunana zavarovalna premija, kakor tudi tiste, ki so navedene v zavarovalni pogodbi. Te okoliščine lahko zavarovalec in zavarovalnica ugotavljata tudi skupaj.
- Zavarovalec je dolžan omogočiti zavarovalnici pregled in revizijo prevzetih tveganj.

#### 10. člen – IZVEDENSKI POSTOPEK

- Vsaka pogodbeni stranka lahko zahteva, naj določena sporna dejstva ugotavljajo izvedenci.
- Vsaka stranka imenuje enega izvedenca izmed oseb, ki s strankami niso v delovnem razmerju. Imenovana izvedenca pred začetkom dela imenujeta tretjega izvedenca, ki da svoje mnenje le, kadar so ugotovitve prvih dveh izvedencev različne, in le v mejah njihovih ugotovitev.
- Vsaka stranka nosi stroške za izvedenca, ki ga je imenovala, za tretjega izvedenca nosi vsaka stranka polovico stroškov.
- Ugotovitve izvedencev so obvezne za obe pogodbeni stranki.

#### 11. člen – SPREMEMBA ZAVAROVALNIH POGOJEV ALI PREMIJSKEGA SISTEMA

- Če zavarovalnica spremeni zavarovalne pogoje ali premijski sistem, mora o spremembi obvestiti zavarovalca na primeren način (individualno obvestilo, objava v javnih medijih, na spletni strani, ipd.) vsaj 60 dni pred potekom tekočega zavarovalnega obdobja/leta.
- Zavarovalec ima pravico, da v 60 dneh po prejemu obvestila odpove zavarovalno pogodbo. Pogodba preneha veljati z iztekom tekočega zavarovalnega obdobja/leta.
- Če zavarovalec ne odpove zavarovalne pogodbe, se ta z začetkom naslednjega zavarovalnega obdobja/leta spremeni v skladu z novimi zavarovalnimi pogoji in premijskim sistemom.

#### 12. člen – SPREMEMBA NASLOVA

- Zavarovalec je dolžan zavarovalnici takoj sporočiti spremembo bivališča oz. sedeža podjetja in ga v primeru opustitve le-tega, bremenijo eventualni stroški, ki bi nastali zavarovalnici.
- Zavarovalnica bo pisna obvestila pošiljala zavarovalcu na naslov, razviden iz zavarovalne pogodbe oz. na naslov, ki ga je zavarovalec zavarovalnici pisno sporočil. Če se zavarovalec preseli izven Evropske unije, mora zavarovalnici sporočiti naslov osebe v Sloveniji, ki je pooblaščen za sprejemanje izjav zavarovalnice.

#### 13. člen – UPORABA ZAKONA

- Za razmerja med zavarovancem, zavarovalcem, zavarovalnico in ostalimi osebami, ki niso urejena s temi pogoji, se uporabljajo določila Obligacijskega zakonika in drugih predpisov Republike Slovenije.

#### 14. člen – PRITOŽBENI POSTOPEK IN REŠEVANJE SPOROV

- Zoper pisno odločitev zavarovalnice je dovoljena pritožba na Pritožbeno komisijo zavarovalnice, ki pritožbe obravnava skladno s pravilnikom zavarovalnice, ki ureja pritožbeni postopek. Pritožba se lahko odda

osebno, po (elektronski) pošti ali preko spletnega obrazca zavarovalnice in sicer v roku 30 dni od prejema odločitve zavarovalnice.

- (2) V okviru internega pritožbenega postopka obravnava zavarovalnica tudi pritožbe, v katerih se zatrjuje kršitev poslovne morale.
- (3) Spore med zavarovalcem, zavarovancem oziroma oškodovancem na eni strani in zavarovalnico na drugi strani rešuje sodišče, pristojno po sedežu zavarovalnice.
- (4) Poleg omenjenih oblik je mogoče spore reševati tudi v okviru zakonsko predvidenih alternativnih oblik reševanja sporov, predvsem s posredovanjem izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov (Mediacijski center, ustanovljen pri Slovenskem zavarovalnem združenju), katerega pristojnost priznava zavarovalnica, v zvezi s čimer so vse informacije na voljo tudi na tel. št. 080 19 20 ali na spletni strani zavarovalnice [www.zav-sava.si](http://www.zav-sava.si).

#### 15. člen – VARSTVO/OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV

- (1) Zavarovalnica kot upravljavec osebnih podatkov obdeluje osebne podatke v skladu s predpisi s področja varstva osebnih podatkov in s področja zavarovalništva, kakor tudi z drugo veljavno zakonodajo ter Politiko zasebnosti, ki jo je sprejela Zavarovalnica Sava d.d. v zvezi z zagotavljanjem varstva osebnih podatkov in ki je dostopna na spletni strani zavarovalnice: <https://www.zav-sava.si/sl-si/pravna-obvestila/>, v tiskani obliki pa je Pravno obvestilo, ki je povzetek Politike zasebnosti, dostopno tudi na vseh prodajnih mestih zavarovalnice.
- (2) V omenjenem dokumentu (Politiki zasebnosti, kakor tudi v Pravnem obvestilu) so zapisane informacije v zvezi z varstvom osebnih podatkov, in sicer:
  - podatki o upravljavcu in pooblaščenцу,
  - nameni obdelave in pravne podlage za obdelavo,
  - obdelovalcih in uporabnikih osebnih podatkov,
  - prenosu osebnih podatkov v tretje države,
  - pravicah posameznikov v zvezi z obdelavo osebnih podatkov,
  - rokih hrambe osebnih podatkov.
- (3) Zavarovalec je s strani zavarovalnice najkasneje ob sklepanju zavarovalne pogodbe seznanjen z vsebino dokumenta »Pravno obvestilo v zvezi z varstvom osebnih podatkov«, ki predstavlja izvleček Politike zasebnosti in je dostopen na spletni strani zavarovalnice: <https://www.zav-sava.si/sl-si/pravna-obvestila/> oziroma v tiskani obliki na prodajnih mestih zavarovalnice.

#### 16. člen – PREPREČEVANJE KORUPCIJE

- (1) Pogodba, pri kateri kdo v imenu ali na račun druge pogodbene stranke, predstavniku ali posredniku organa ali organizacije iz javnega sektorja obljubi, ponudi ali da kakšno nedovoljeno korist za pridobitev posla ali za sklenitev posla pod ugodnejšimi pogoji ali za opustitev dolžnega nadzora nad izvajanjem pogodbenih obveznosti ali za drugo ravnanje ali opustitev, s katerim je organu ali organizaciji iz javnega sektorja povzročena škoda ali je omogočena pridobitev nedovoljene koristi predstavniku organa, posredniku organa ali organizacije iz javnega sektorja, drugi pogodbeni stranki ali njenemu predstavniku, zastopniku, posredniku, je nična.

#### 17. člen – INFORMACIJA O SOLVENTNOSTI IN FINANČNEM POLOŽAJU

- (1) Poročilo o solventnosti in finančnem položaju zavarovalnice bo, v skladu z zakonskimi zahtevami glede časa in obveznosti objave, dostopno na spletni strani zavarovalnice ([www.zav-sava.si](http://www.zav-sava.si)).