

Posebni pogoji za zavarovanje zlorabe plačilnih kartic

Izrazi v teh pogojih pomenijo:

- **Zavarovalec:** oseba, ki sklene zavarovanje.
- **Zavarovanec:** oseba, katere premoženje in/ali premoženjski interes je zavarovan. Zavarovanec je vedno imetnik kartice, razen v primeru škode, nastale zaradi zlorabe kartice (2. člen, točka a), ko je zavarovanec imetnik računa.
- **Premija:** znesek, ki ga zavarovalec plača zavarovalnici.
- **Zavarovalnina:** znesek, ki ga zavarovalnica plača po zavarovalni pogodbi v primeru nastanka zavarovalnega primera.
- **Račun:** transakcijski račun ali drug račun, na podlagi katerega je izdana kartica.
- **Škodni dogodek:** sočasno z enim dejanjem povzročena izguba ali protipravni odvzem ene ali več zavarovanih kartic oz. protipravni odvzem gotovine, kartic, osebnih predmetov ali mobilnega telefona.
- **Protipravni odvzem:** tatvina, drzna tatvina, vlom, rop ali roparska tatvina.
- **Tretja oseba:** vsaka oseba razen zavarovanca, zavarovančevega zakonca ali zunajzakonskega partnerja ter njenih sorodnikov v ravni liniji in stranski liniji do drugega kolena.
- **Kartica:** plačilna, kreditna ali druga kartica, ki jo je banka ali drug izdajatelj izdal skladno z zakonom o plačilnih sistemih in storitvah.
- **Ključci:** ključci ali druga naprava (npr. kodirna kartica), ki rabi odklepanju in zaklepanju vrat prebivališča zavarovanca ali vozila, ki je v lasti zavarovanca oz. njegovih družinskih članov.
- **Osebnih dokumenti:** osebna izkaznica, potni list, vozniško dovoljenje, prometno dovoljenje, zdravstvena izkaznica.
- **Torba:** ročna torbica, kartična torbica, naramna torba, aktovka ali poslovni kovček.
- **Osebnih predmeti:** ključci, osebni dokumenti, torba in denarnica zavarovanca.

1. člen - PREDMET ZAVAROVANJA

- (1) S tem zavarovanjem je krita škoda, ki jo zavarovanec utрпи zaradi zlorabe kartice s strani tretje osebe, ali druga škoda, ki zavarovancu skladno s temi pogoji nastane ob škodnem dogodku.
- (2) Zavarovanec je lahko katerakoli fizična oseba, ki je starejša od 18 let.
- (3) S sklenitvijo posameznega zavarovanja so zavarovane vse kartice, ki jih je posamezna banka oziroma drug izdajatelj izdal zavarovancu kot imetniku računa ali kot pooblaščenca na računu nekoga drugega, razen če je dogovorjeno drugače. Niso pa zavarovane kartice, ki jih banka oziroma drug izdajatelj izda tistim osebam, ki jih je zavarovanec pooblastil na svojih računih (pooblaščenca zavarovanca).
- (4) Zavarovanje krije škodne dogodke na območju Evrope v geografskem pomenu, nastale zaradi protipravnega odvzema gotovine, osebnih predmetov ali mobilnega telefona (2. člen, točke b, c in d), če so bili zavarovancu ti osebni predmeti protipravno odvzeti hkrati s kartico. V primeru škode, nastale zaradi zlorabe kartice (2. člen, točka a), pa velja kritje za škodne dogodke, nastale kjerkoli na svetu.

2. člen - OBSEG ZAVAROVALNEGA KRITJA

- a) **Zloraba kartice s strani tretjih oseb**
- 1) Zavarovalnica krije škodo v znesku opravljenih transakcij, ki bremenijo zavarovančev račun kot posledica zlorabe izgubljene ali s strani tretje osebe protipravno odvzete kartice, do višine, do katere zavarovanec nosi riziko zlorabe skladno s kartičnimi pogoji poslovanja, vendar največ do višine 150 EUR na posamezni kartici v posameznem škodnem dogodku.
 - 2) S tem zavarovanjem so krite samo transakcije, nastale v času, ko zavarovanec nosi riziko zlorabe skladno s kartičnimi pogoji poslovanja, razen če je dogovorjeno drugače.

- 3) Za zlorabo kartice veljata plačilo blaga ali storitev na prodajnem mestu in dvig gotovine v banki ali na bančnem avtomatu s strani tretje osebe z izgubljeno ali protipravno odvzeto kartico.
 - 4) S tem zavarovanjem niso krite zlorabe kartic, ki so posledica skimminga ali vdora v informacijski sistem skrbnika podatkov (izdajatelj kartice, trgovec, procesni center), ali zlorabe pri plačilih, kjer je nakup blaga ali plačilo storitve sklenjeno na daljavo tako, da ni potrebna sočasna fizična prisotnost pogodbenih strank. Nakupi na daljavo so zlasti nakupi preko pisemskih pošilk in drugih tiskovin, katalogov, telefonske prodaje, oglaševanja v tisku z naročilnico, televizijske prodaje, elektronske pošte in svetovnega spleta oziroma interneta.
 - 5) Zavarovalnica krije tudi strošek izdaje nove kartice v primeru izgube ali protipravnega odvzema kartice, ne glede na to, ali je prišlo do zlorabe kartice po transakcijskem računu, vendar največ do limita zavarovalnega kritja. Zavarovanje pa ne krije morebitnih obresti ali drugih stroškov, ki so posledica izgube ali protipravnega odvzema kartice.
- b) **Protipravni odvzem gotovine**
Zavarovalnica krije škodo v višini zneska protipravno odvzete gotovine, ki jo je zavarovanec dvignil v banki ali na bančnem avtomatu, če je prišlo do protipravnega odvzema gotovine s strani tretje osebe v 1 (eni) uri po opravljenem dvigu, vendar največ do limita zavarovalnega kritja.
- c) **Zamenjava ključev in ključavnic, osebnih dokumentov in nakup nove torbe ali denarnice**
Zavarovalnica krije škodo, ki jo zavarovanec utрпи kot strošek zamenjave ključev in pripadajočih ključavnic z istovrstnimi novimi, strošek izdaje novih osebnih dokumentov ter strošek nakupa nove torbe in/ali denarnice, če so bili zavarovancu hkrati s kartico protipravno odvzeti tudi ti osebni predmeti, vendar največ do limita zavarovalnega kritja. Kot strošek se šteje vrednost, navedena na računu, s katerim je izkazan nakup, zamenjava oz. izdaja novega osebnega predmeta.
- d) **Stroški plačila klicev z mobilnega telefona**
Zavarovalnica krije škodo, ki jo zavarovanec utрпи kot strošek plačila telefonskih klicev, opravljenih s strani tretje osebe, če je bil hkrati s kartico protipravno odvzet tudi mobilni telefon, vendar največ do limita zavarovalnega kritja. S tem zavarovanjem so kriti klici, nastali v času največ 48 ur pred prijavo protipravno odvzeta telefona policiji.

3. člen - DOLŽNOSTI ZAVAROVANCA

- (1) Zavarovanec je dolžan kartico in ostale osebne predmete skrbno hraniti in z njimi odgovorno ravnati, da prepreči zlorabo, izgubo ali protipravni odvzem.
- (2) Zavarovanec je dolžan s kartico ravnati skrbno in tako, kot je zapisano v pogojih poslovanja s kartico. Zlasti pa zavarovanec ne sme hraniti PIN-kode tako, da je v primeru izgube ali protipravnega odvzema osebnih predmetov dostopna tretji osebi (npr. PIN-koda zapisana na kartici ali na kakšnem drugem mestu v denarnici ali torbici).
- (3) Zavarovanec je dolžan zlorabo, izgubo ali protipravni odvzem kartice takoj po dogodku prijaviti izdajatelju kartice, in sicer v roku in na način, ki sta navedena v pogojih poslovanja s kartico.
- (4) V primeru zlorabe ali protipravnega odvzema kartice ali osebnih predmetov je dolžan zavarovanec to takoj prijaviti tudi policiji. Iz prijave mora biti razvidno, kateri osebni predmeti so bili zavarovancu odvzeti.
- (5) V primeru protipravnega odvzema mobilnega telefona mora zavarovanec to takoj prijaviti tudi mobilnemu operaterju, da ta onemogoči klice.

4. člen - SKLENITEV ZAVAROVANJA

- (1) Zavarovanje se sklene tako, da zavarovalec sklene polico ali podpiše izjavo o zavarovanju, razen če način sklenitve ni dogovorjen drugače.
- (2) Zavarovalna pogodba je nična, če je tedaj, ko je bila sklenjena, zavarovalni primer že nastopil, če je bil v nastajanju ali če je bilo gotovo, da bo nastal. Že plačana premija se v tem primeru vrne zavarovalcu.
- (3) Zavarovalec ima pravico v primeru, ko gre za zavarovalno pogodbo na daljavo, v roku 15 dni od dneva sklenitve zavarovanja odstopiti od zavarovalne pogodbe. Odstop mora biti pisen in vložen na zavarovalnico pred iztekom roka, pri čemer velja, da je vložen v roku, če je pred iztekom roka priporočeno oddan na pošti.

5. člen - ZAČETEK IN KONEC ZAVAROVALNEGA KRITJA

- (1) Če ni izrecno dogovorjeno drugače in tako določeno v zavarovalni polici ali izjavi, se zavarovanje prične ob 24.00 tistega dne, ki je na polici oziroma izjavi označen kot dan začetka zavarovanja, in preneha ob 24.00 tistega dne, ki je na polici označen kot dan prenehanja zavarovanja.
- (2) Če je na polici oziroma izjavi naveden samo začetek zavarovanja, se zavarovanje podaljšuje iz leta v leto, dokler ga katera od strank ne odpove.
- (3) Zavarovanje preneha ne glede na to, ali in kolikšno trajanje je bilo dogovorjeno, ob 24.00 tistega dne, ko je odpovedana pogodba po 11. členu teh pogojev.
- (4) Zavarovanje za posamezno kartico preneha tudi, če preneha veljavnost kartice iz razloga, kot je potek veljavnosti kartice, odvzem kartice, blokada kartice, ukinitve ali prenehanje računa. V tem primeru preneha zavarovanje ob 24.00 tistega dne, ko preneha veljavnost kartice.

6. člen - PLAČILO PREMIJE

- (1) Zavarovanje učinkuje, če je plačana premija. Če premija ni plačana, ni zavarovalnega kritja.
- (2) Če je dogovorjeno, da se premija plača s plačilnim nalogom ali preko direktne obremenitve določenega dne po sklenitvi zavarovanja, se premija prvič plača v naslednjem mesecu po sklenitvi zavarovanja in nato vsako leto ob podaljšanju zavarovanja. Če premija v določenem mesecu ni plačana, se direktna obremenitev izvede še v naslednjem mesecu.

7. člen - POSLEDICE, ČE PREMIJA NI PLAČANA

- (1) V primeru, da zavarovalec do zapadlosti ne plača zavarovalne premije, ki je zapadla po sklenitvi pogodbe, obveznost zavarovalnice do izplačila zavarovalnine preneha po tridesetih dneh od dneva, ko je bilo zavarovalcu vročeno priporočeno pismo zavarovalnice z obvestilom o zapadlosti premije, pri čemer pa ta rok ne more izteči, preden ne preteče trideset dni od zapadlosti premije.
- (2) Zavarovalnica lahko po izteku roka iz prvega odstavka tega člena, če je zavarovalec v zamudi s plačilom premije, ki jo je treba plačati po sklenitvi pogodbe, razdre zavarovalno pogodbo brez odpovednega roka, pri čemer razdrta zavarovalna pogodba nastopi z iztekom roka iz prvega odstavka tega člena in s prenehanjem zavarovalnega kritja, če je bil zavarovalec na to opozorjen v priporočenem pismu z obvestilom o zapadlosti premije in o prenehanju zavarovalnega kritja.
- (3) Če zavarovalec plača premijo po izteku roka iz prvega odstavka tega člena, vendar v enem letu od zapadlosti premije, je zavarovalnica dolžna, če nastane zavarovalni primer od 24.00 po plačilu premije in zamudnih obrestih, plačati zavarovalnino. Če zavarovalec premije v tem roku ne plača, zavarovalna pogodba preneha veljati s potekom zavarovalnega leta.

8. člen - ZAVAROVALNI PRIMER

Zavarovalni primer nastopi, skladno z 2. členom teh pogojev:

- 1) pod točko a): če je zavarovanec kartico izgubil ali mu je bila protipravno odvzeta;
- 2) pod točko b): če je zavarovancu na protipraven način odvzeta gotovina;
- 3) pod točko c): če je zavarovancu protipravno odvzeta kartica in hkrati v istem škodnem dogodku tudi eden ali več navedenih osebnih predmetov;
- 4) pod točko d): če je zavarovancu protipravno odvzeta kartica in hkrati v istem škodnem dogodku tudi mobilni telefon.

9. člen - IZGUBA ZAVAROVALNIH PRAVIC

Zavarovalnica ne krije škode:

- 1) Če je škodni dogodek posledica zavarovančevega namernega dejanja ali hude malomarnosti.
- 2) Če je zavarovanec sam izročil kartico drugi osebi ali jo kakorkoli drugače namenoma odtujil in s tem omogočil nepooblaščen uporabo.
- 3) Če zavarovanec ni ravnal tako, kot je zapisano v pogojih poslovanja s kartico, ki se nanašajo na skrbno ravnanje s kartico.
- 4) Če prijava zavarovalnega primera ne vsebuje vseh podatkov in dokumentov iz 10. člena teh pogojev, ki so potrebni za ugotovitev zavarovalnega primera, ali če so podatki nepravilni.
- 5) Če je škoda:
 - posledica vojnega ali političnega dogodka, med katere sodijo večji nemiri, upori, vstaje, državni udari, splošne stavke, revolucije, državljanke vojne;
 - neposredna ali posredna posledica katastrofalne elementarne nesreče, kot so poplave, potresi, orkani in podobno.

10. člen - PRIJAVA ZAVAROVALNEGA PRIMERA

- (1) Zavarovanec je dolžan prijaviti zavarovalni primer najkasneje v tridesetih dneh po nastanku škodnega dogodka.

- (2) Prijavi zavarovalnega primera morajo biti priloženi najmanj naslednji dokumenti:

- 1) Pisna prijava zlorabe, izgube ali protipravnega odvzema kartice z navedbo datuma in ure prijave, datuma, ure in kraja škodnega dogodka ter z navedbo morebitnih prič dogodka.
- 2) Kopija policijskega zapisnika oz. potrdilo o prijavi policiji, če je bila kartica ali gotovina protipravno odvzeta; če zavarovanec zapisnika oz. potrdila ne more pridobiti, pa njegova izjava o prijavi z navedbo naziva in naslova policijske postaje, kjer je izgubo ali protipravni odvzem prijavil, ter datuma in ure prijave. Iz zapisnika oz. potrdila morajo biti razvidni najmanj datum, ura in kraj škodnega dogodka ter navedbe morebitnih prič dogodka.
- 3) Če zavarovanec uveljavlja škodo zaradi zlorabe kartice (2. člen, točka a): izpisek prometa poslovanja s kartico, iz katerega so razvidne transakcije, narejene s strani tretje osebe, in kopije potrdil o plačilu teh transakcij.
- 4) Če zavarovanec uveljavlja škodo zaradi protipravnega odvzema gotovine (2. člen, točka b): potrdilo o dvigu gotovine, iz katerega so razvidni datum, ura in znesek dviga.
- 5) Če zavarovanec uveljavlja škodo zaradi protipravnega odvzema osebnih predmetov (2. člen, točka c): račun za nakup ključev ter ključavnic, račun za izdajo novih dokumentov ali kartic, račun za nakup torbe ali denarnice.
- 6) Če zavarovanec uveljavlja škodo zaradi protipravnega odvzema mobilnega telefona (2. člen, točka d): izpisek opravljenih telefonskih klicev, iz katerega so razvidni klici oziroma njihovi stroški, opravljeni oziroma ustvarjeni s strani tretjih oseb v času zavarovalnega kritja.

11. člen - ODPOVED ZAVAROVALNE POGODBE

- (1) Če trajanje zavarovanja ni določeno v pogodbi, sme vsaka stranka od nje odstopiti z dnem zapadlosti premije, le da mora drugo stranko o tem pisno obvestiti najmanj tri mesece pred zapadlostjo premije. Velja, da trajanje zavarovanja ni določeno, če je v pogodbi dogovorjen rok trajanja z možnostjo, da se pogodba podaljšuje za enako časovno obdobje, če stranki pred zapadlostjo premije ne odpovesta pogodbe.
- (2) Če je zavarovanje sklenjeno za več kot 3 leta, sme po preteku tega časa vsaka stranka z odpovednim rokom šestih mesecev odstopiti od pogodbe tako, da to pisno sporoči drugi stranki.

12. člen - POSEBNE DOLOČBE

- (1) Zavarovalnica ima pravico, da kartic, izdanih posameznim imetnikom, ne sprejme v zavarovanje.
- (2) Za razmerje med zavarovancem in zavarovalnico se uporabljajo tudi določila Obligacijskega zakonika.
- (3) Zoper poravnalno ponudbo zavarovalnice ali odklonitev zahtevka je dovoljena pisna pritožba na pritožbeno komisijo zavarovalnice. Pritožba se vložijo pri tisti organizacijski enoti zavarovalnice, ki je zahtevek obravnavala.
- (4) Zavarovalnica obravnava tudi pritožbe, v katerih se zatrjuje kršitev poslovne morale. Pritožba se vložijo pri tisti organizacijski enoti zavarovalnice, pri kateri naj bi kršitev nastala.

13. člen - VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

- (1) Zavarovalec dovoljuje, da v skladu z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov, osebne podatke iz zavarovalne pogodbe obdelujejo zavarovalnica in z njo kapitalno povezana podjetja ter pooblaščenca podjetja za zastopanje in posredovanje zavarovanj ter da se ti podatki uporabljajo v zbirkah podatkov, ki jih vzpostavijo, vodijo in vzdržujejo navedena podjetja. Pooblaščenca podjetja za zastopanje in posredovanje so tista, ki so z zavarovalnico sklenila pogodbo o zavarovalnem zastopanju oziroma posredovanju in pogodbo o obdelavi osebnih podatkov.
- (2) Zavarovalec dovoljuje, da zavarovalnica v skladu z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov, obdeluje osebne podatke iz prejšnjega odstavka, razen občutljivih osebnih podatkov, tudi za namen neposrednega trženja zase in za povezane družbe, ki se ukvarjajo z zavarovalno dejavnostjo in so navedene na seznamu, dostopnem na www2.zav-triglav.si/skupinatriglav/stran.asp?id=51. Zavarovalec lahko dovoljenje za obdelavo osebnih podatkov za namen neposrednega trženja kadarkoli prekliche s pisno zahtevo, poslano na naslednji naslov: Zavarovalnica Triglav, d. d., Miklošičeva 19, 1000 Ljubljana.

14. člen - PRISTOJNOST V PRIMERU SPORA

Spore med zavarovalcem oziroma zavarovancem na eni in zavarovalnico na drugi strani rešuje sodišče, pristojno po sedežu zavarovalnice, ali pa, po posebnem dogovoru, Arbitraža pri Zavarovalnici Triglav, d. d. ali Mediacijski center pri Slovenskem zavarovalnem združenju.