

PZU Kindlustus

Kindlustuslepingute
üldtingimused



Kindlustuslepingute üldtingimused

U100/2015

Kehtivad alates 03. november 2015 a.

Sisukord

1. PZU Kindlustuse kindlustuslepingute üldtingimused	4
2. Mõisted	4
3. Kindlustuslepingu osad ja lepingu tõlgendamine	4
4. Kindlustuslepingu sõlmimine	5
5. Kindlustuslepingu jõustumine, kehtivus, muutmine ja uuendamine	5
6. Kindlustuslepingu lõppemine. Lepingu ülesütlemine ja lepingust taganemine	5
7. Kindlustusmaks ja selle tasumine	6
8. Soodustatud isiku määramine	6
9. Kindlustusvõtjaga võrdsustatud isikud	7
10. Kindlustusandja teatamiskohustus	7
11. Kindlustusvõtja teatamiskohustus	7
12. Kindlustusvõtja poolt olulistest asjaoludest teatamiskohustuse rikkumise tagajärjed	7
13. Vorminõuded lepinguga seotud tahteavaldustele. Tahteavalduste edastamine	7
14. Kindlustusriski võimalikkuse suurendamine ja selle tagajärjed	8
15. Kindlustusjuhtumi toimumine	8
16. Kahju hüvitamine	9
17. Kindlustushüvitise vähendamine ja väljamaksmisest keeldumine	9
18. Nõude üleminek	9
19. Nõuete aegumine	10
20. Kliendiandmete töötlemine ja kaitse	10
21. Kliendikaebuste menetlemine	11
22. Vaidluste lahendamise kord	11

1. PZU Kindlustuse kindlustuslepingute üldtingimused

- 1.1. Käesolevatesse üldtingimustesse on koondatud regulatsioonid ja põhimõtted, mis on erinevate kindlustusliikide osas ühised ning mida kohaldatakse koos PZU Kindlustuse kindlustusliigi tingimustega kui nii on kindlustuslepingus kokku lepitud.
- 1.2. Lisaks käesolevatele üldtingimustele kohaldatakse PZU Kindlustuse kindlustuslepingutele ka vastava kindlustusliigi tingimusi ja eritingimusi, kui viimaste kohaldamises on kindlustuslepingu poolte vahel eraldi kokku lepitud.

2. Mõisted

- 2.1. Kindlustuslepingu pooled on kindlustusvõtja ja kindlustusandja.
- 2.2. Kindlustusvõtja on isik, kes on sõlminud kindlustusandjaga kindlustuslepingu.
- 2.3. Kindlustusandja on AB „Lietuvos draudimas“ Eesti filiaal (eelnevalt ja edaspidi ka PZU Kindlustus).
- 2.4. Klient on isik (kindlustusvõtja, kindlustatud isik, soodustatud isik ja kahjustatud isik), kellele kindlustusandja osutab kindlustusteenust või isik, kes on kindlustusandja poole pöördunud kindlustusteenuse kasutamise eesmärgil.
- 2.5. Tarbija on füüsiline isik, kes teeb tehingu, mis ei seondu iseseisva majandus- või kutsetegevuse läbiviimisega.
- 2.6. Kindlustatud isik on kindlustusvõtja või kolmas isik, kellega seotud kindlustusriski on kindlustatud.
- 2.7. Soodustatud isik on kindlustuslepingus märgitud kolmas isik, kellel on kindlustusjuhtumi toimumise korral õigus saada kindlustushüvitis või kokkulepitud rahasumma või muu kindlustuslepingus nimetatud kindlustusandja kohustuse täitmine.
- 2.8. Kindlustusrisk on oht, mille vastu kindlustatakse.
- 2.9. Kindlustusjuhtum on kindlustuslepingus kokkulepitud ootamatu ja ettenägematu sündmus, mille toimumise korral peab kindlustusandja täitma oma kindlustuslepingust tuleneva kohustuse.
- 2.10. Kindlustatud ese või kindlustusobjekt on ese või objekt, millega seotud kindlustusriski on kindlustatud.
- 2.11. Kindlustusleping on kindlustusandja ja kindlustusvõtja vahel vähemalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis sõlmitud kokkulepe, mille kohaselt kindlustusvõtja kohustub tasuma kindlustusmakseid ja kindlustusandja kohustub kindlustusjuhtumi toimumisel hüvitama kindlustusjuhtumi tõttu tekkinud kahju või maksta kokkulepitud rahasumma või täitma lepingu muul kindlustuslepingus kokkulepitud viisil.
- 2.12. Kindlustustingimused on kindlustuspoliisil märgitud, kindlustuslepingu osaks olevad tüüp- ja eritingimused, sh:
 - käesolevad kindlustuslepingute üldtingimused;
 - kindlustusliigi tingimused;
 - kindlustusliigi eritingimused, kui nende kohaldamises on kindlustuslepingu poolte vahel eraldi kokku lepitud.
- 2.13. Kindlustuspoliis ehk poliis on dokument, mis tõendab kindlustuslepingu sõlmimist.
- 2.14. Kindlustuskaitse on kindlustuslepingus määratletud kindlustusandja kohustus maksta kindlustus-

juhtumi toimumisel ja kindlustusvõtja poolt lepinguliste kohustuste täitmisel välja kindlustushüvitis või täita leping muul kokkulepitud viisil.

- 2.15. Kindlustusperiood on kindlustuslepingus nimetatud ajavahemik, mis on kindlustusmakse arvutamise aluseks. Kindlustusandja võib kindlustusliigi spetsiifikast tulenevalt kehtestada täiendavaid kindlustusmakse arvutamise aluseid. Kui kindlustuslepingust ei tulene teisiti, on kindlustusperioodiks üks aasta.
- 2.16. Kindlustusmakse on kindlustuslepingus kokkulepitud tasu kindlustuskaitse eest, mida kindlustusvõtja on kohustatud kindlustusandjale maksta.
- 2.17. Kindlustushüvitis on kindlustuslepingus ettenähtud rahaline või mitterahaline hüvitis, millega korvatakse kindlustusjuhtumi tagajärjel tekkinud kahju või mille kindlustusandja peab kindlustusjuhtumi toimumisel vastavalt kindlustuslepingule tasuma.
- 2.18. Kindlustussumma on kindlustuslepingus kokkulepitud rahasumma, mis on kindlustusandjapoolseks maksimaalseks väljamaksusummaks kindlustusperioodi jooksul või maksimaalseks väljamaksusummaks kindlustusjuhtumi kohta, kui nii on kindlustuslepingus kokku lepitud.
- 2.19. Omavastutus on kindlustuslepingus summana, protsendina või muul moel fikseeritud osa hüvitamisele kuuluvast kahjust iga kindlustusjuhtumi korral. Omavastutus jääb alati kindlustusvõtja kanda ja kindlustusandja seda ei hüvita. Kui kindlustusandjal on lepingust tulenev täitmise kohustus kolmandale isikule (vastutuskindlustus), hüvitatakse kolmandale isikule kahju ja omavastutuse osa nõutakse sisse kindlustusvõtjalt.
- 2.20. Sidevahendi abil sõlmitud kindlustusleping on leping, kus lepingupoolte tahteavaldused lepingu sõlmimiseks, sealhulgas tarbija tahteavaldus võtta endale lepingulised kohustused, edastatakse eranditult üksnes sidevahendi, nagu telefon, arvuti, faks jne abil.

3. Kindlustuslepingu osad ja lepingu tõlgendamine

- 3.1. Kindlustuslepingu lahutamatuks osadeks on kindlustuspoliis ja kindlustustingimused ning muud kindlustuspoliisil märgitud dokumendid, nagu kindlustusavaldus, kindlustuspakkumus, kindlustusvõtja nõusolek kindlustuslepingu sõlmimiseks, kindlustusobjekti või kindlustatud eseme ülevaatuse akt, kindlustatud esemete loetelu jmt.
- 3.2. Kindlustuslepingu täitmisel ja tõlgendamisel lähtutakse kindlustuslepingust tervikuna. Vastuolude ilmnemise korral on primaarne kindlustuspoliis, seejärel kindlustuslepingu eritingimused, järgmisena kindlustusliigi tingimused ja viimasena üldtingimused.
- 3.3. Kindlustuslepingus kasutatud mõistete sisustamisel lähtuvad pooled neile kindlustuslepingus omistatud tähendusest.
- 3.4. Kui kindlustustingimused on tõlgitud võõrkeelde, lähtutakse vastuolude korral tingimuste tõlgendamisel kindlustustingimuste eestikeelsest tekstist.
- 3.5. Kindlustusvõtja võib kindlustuspoliisi kadumise või hävimise korral nõuda kindlustusandjalt asenduspoliisi väljastamist. Kindlustusvõtja võib nõuda ära kirja tema poolt lepingu suhtes kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis tehtud tahteavaldusest.

Isikuandmete puhul tuleb arvestada käesolevate üldtingimuste punktis 20.10 sätestatud. Kindlustusandja ei väljasta andmeid ega dokumentide koopiaid, kui nende väljastamine on vastuolus õigusaktides sätestatud nõuetega.

- 3.6. Kindlustuslepingule kohaldatakse Eesti õigust. Kindlustusandja ja kindlustusvõtja juhivad omavahelistes suhetes lisaks kindlustuslepingu tingimustele Eesti Vabariigi õigusaktidest, sh rahvusvahelise eraõiguse seadusest ning hea usu ja mõistlikkuse põhimõttest.
- 3.7. Kindlustustingimustega on võimalik tutvuda PZU Kindlustuse kontorites või kodulehel www.pzu.ee.

4. Kindlustuslepingu sõlmimine

- 4.1. Kindlustusleping on sõlmitud, kui kindlustuslepingu pooled on saavutanud kokkuleppe lepingu olulistest tingimustest ja täidetud on vähemalt üks järgmistest eeldustest:
 - 4.1.1. kindlustusvõtja on kindlustusandjale tasunud kindlustusmakse või esimese osamakse;
 - 4.1.2. kindlustusvõtja on kindlustusandjale edastanud allkirjastatud või e-posti teel nõusoleku kindlustusandja pakkumusega nõustumise kohta;
 - 4.1.3. pooled on kindlustuslepingu kirjalikult allkirjastanud.
- 4.2. Kindlustusandja väljastab kindlustusvõtjale kindlustuslepingu sõlmimise kohta kindlustuspoliisi. Kindlustusandja allkiri poliisil võib olla digitaalne või tiražeeritud. Kindlustusandja võib poliisi kindlustusvõtjale kas üle anda või saata posti või e-posti teel.
- 4.3. Kindlustusandja edastab kindlustuslepingu suhtes kehtivad kindlustustingimused kindlustusvõtjale hiljemalt koos kindlustuspakkumusega. Kindlustustingimused võib edastada ka elektrooniliselt või internetilehekülje lingina.
- 4.4. Kindlustusandjal on õigus otsustada, kas ta sõlmib vastava tahteavalduse teinud isikuga kindlustuslepingu või mitte, välja arvatud kohustusliku vastutuskindlustuse puhul, mil kindlustusandja on kohustatud lepingu sõlmima, kui isik vastab kindlustusandja tüüptingimustes või seaduses sätestatud tingimustele.

5. Kindlustuslepingu jõustumine, kehtivus, muutmise ja uuendamise

- 5.1. Kindlustusleping jõustub selle sõlmimisel, kui ei ole kokku lepitud muud jõustumise tähtaega või tingimust.
- 5.2. Kindlustuskaitse algab üldjuhul pärast kindlustusmakse või esimese osamakse tasumist, kuid mitte enne kindlustuspoliisil märgitud kindlustusperioodi alguskuupäeva, ning kehtib poliisil märgitud kindlustusperioodi lõpuni. Kui nii on poolte vahel eraldi kokku lepitud, algab kindlustuskaitse enne kindlustusmakse või esimese osamakse tasumist.
- 5.3. Kindlustusleping on tähtajaline, kui poolte vahel ei ole kokku lepitud teisiti.
- 5.4. Kindlustuslepingu muutmiseks peab kindlustusvõtja esitama kindlustusandjale kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis avalduse. Muudatusega nõustumisel väljastab kindlustusandja kindlustusvõtjale muudetud kindlustuspoliisi või kindlustuslepingu lisa. Leping on muudetud alates eelnimetatud dokumentide väljastamisest, kui dokumendis pole märgitud teisiti.

- 5.5. Tähtajalise kindlustuslepingu uuendamiseks ehk järgmiseks kindlustusperioodiks uue kindlustuslepingu sõlmimiseks edastab kindlustusandja kindlustusvõtjale enne jooksva kindlustusperioodi lõppu uue kindlustuspakkumuse. Kindlustusleping loetakse sõlmituks, kui kindlustusvõtja nõustub kindlustuspakkumusega vastavuses üldtingimuste punktiga 4.1.2. või tasub kindlustusmakse vastavuses üldtingimuste punktiga 4.1.1.
- 5.6. Tähtajatu kindlustuslepingu korral väljastab kindlustusandja kindlustusvõtjale igaks uueks kindlustusperioodiks uue kindlustuspoliisi, kui lepingus ei ole kokku lepitud teisiti.

6. Kindlustuslepingu lõppemine. Lepingu ülesütlemine ja lepingust taganemine

- 6.1. Kindlustusleping lõpeb:
 - 6.1.1. kindlustusperioodi lõppemisel;
 - 6.1.2. kindlustuslepingu ülesütlemisel;
 - 6.1.3. kindlustuslepingust taganemisel;
 - 6.1.4. poolte kokkuleppel;
 - 6.1.5. seaduses ettenähtud muudel alustel.
- 6.2. Tähtajatu kindlustuslepingu võib nii kindlustusvõtja kui kindlustusandja korraliselt üles öelda jooksva kindlustusperioodi lõpuks. Ülesütlemise soovist tuleb teisele poolele vähemalt üks kuu ette teatada.
- 6.3. Kindlustusandjal on õigus kindlustusleping üles öelda:
 - 6.3.1. kui kindlustusvõtja on temast tuleneva asjaolu tõttu oluliselt rikkunud kindlustuslepingu tingimusi. Kindlustusandja võib kindlustuslepingu üles öelda ette teatamata ühe kuu jooksul rikkumisest teada saamisest;
 - 6.3.2. kui kindlustusvõtja, kindlustatud isik või soodustatud isik on esitanud kindlustusandjale ebaõiget infot kindlustusjuhtumi asjaolude kohta. Kindlustusandja võib kindlustuslepingu üles öelda ette teatamata ühe kuu jooksul rikkumisest teada saamisest;
 - 6.3.3. kui kindlustusvõtja on kindlustuslepingu kehtivuse ajal suurendanud kindlustusriski võimalikkust ilma kindlustusandja nõusolekuta või ei ole kindlustusriski võimalikkuse suurenemisest kindlustusandjat teavitanud. Loetelu asjaoludest, mis mõjutavad kindlustusriski võimalikkuse suurenemist, on toodud käesolevate üldtingimuste punktis 14.1. ja kindlustusliigi tingimustes. Ülesütlemise tähtajad on märgitud üldtingimuste punktis 14;
 - 6.3.4. kui kindlustusvõtja on jätnud ka pärast üldtingimuste punktis 7.3.1. nimetatud täiendava maksetähtaja määramist tasumata teise või järgneva kindlustusmakse;
 - 6.3.5. pärast kindlustusjuhtumi toimumist (üldtingimuste punkt 15.7.);
 - 6.3.6. muudel seaduses sätestatud alustel.
- 6.4. Kindlustusandjal ei ole kindlustuslepingu ülesütlemise õigust, kui kindlustusvõtja kindlustuslepingus ettenähtud kohustuste (v.a järgmakse tasumata jätmine) rikkumisel ei ole olulist mõju kindlustusriski võimalikkuse suurenemisele või kindlustusandja täitmise kohustusele.
- 6.5. Kindlustusandjal on õigus kindlustuslepingust taganeda:
 - 6.5.1. kui kindlustusvõtja ei teatanud lepingu sõlmimisel kindlustusandjale kõigist talle teada olevatest asjaoludest, millel on nende olemusest tulenevalt

mõju kindlustusandja otsusele leping sõlmida või teha seda kokkulepitud tingimustel (üldtingimuste punkt 12.1.). Kindlustusandja võib sellisel juhul lepingust taganeda ühe kuu jooksul, arvates ajast, mil ta sai teada või pidi teada saama kindlustusvõtja teatamiskohustuse rikkumisest;

- 6.5.2. kui kindlustusvõtja ei ole 14 päeva jooksul pärast kindlustuslepingu sõlmimist tasunud kindlustusmakset või esimest kindlustusmakset. Kindlustusandja võib lepingust taganeda kuni kindlustusmakse tasumiseni (üldtingimuste punkt 7.2.1.);
- 6.6. Kui kindlustusvõtjaks on tarbija, on tal õigus sidevahendi abil sõlmitud kindlustuslepingust taganeda 14 päeva jooksul arvates lepingu sõlmimisest.
- 6.7. Kindlustuslepingu lõppemisel ülesütleemisega, taganemisega või mõnel muul põhjusel ennetähtaegselt, on kindlustusvõtjal õigus saada tagasi lepingu lõppemisest kuni kindlustusperioodi lõpuni jääva aja eest tasutud kindlustusmakse, millest võidakse kinni pidada kindlustusandja mõistlikud asjaajamiskulud. Eelnevat põhimõtet ei rakendata, kui kindlustusmakse arvutamise alusena ei kasutatud kindlustusliigi eripärast tulenevalt kindlustusperioodi. Kui kindlustusobjekt on kindlustusjuhtumi tagajärjel hävinud või kindlustushüvitis on kogu kindlustussumma ulatuses kindlustusperioodi jooksul välja makstud, lõpeb kindlustusleping ennetähtaegselt ja kindlustusandjal on õigus kindlustusmaksele kogu jooksva kindlustusperioodi eest.

7. Kindlustusmakse ja selle tasumine

- 7.1. Kindlustusvõtja on kohustatud tasuma kindlustuslepingus kokkulepitud kindlustusmakse kindlustuspoliisil märgitud maksetähtajaks või perioodilised kindlustusmaksed vastavalt kindlustuspoliisil märgitud maksegraafikule. Kindlustusmakse loetakse tasutuks, kui see on makstud pangalaenukandega ja laekunud kindlustusandja arvelduskontole või makstud kindlustusandja esindajale sularahas või pangakaardiga. Kui kindlustusvõtja sõlmib kindlustuslepingu kindlustusvahendaja (kindlustusmaakleri või kindlustusagendi) vahendusel, siis võrdsustatakse kindlustusmakse kindlustusvahendajale tasumine kindlustusandjale tasumisega.
- 7.2. Kindlustusmakse tasumisega viivitamise korral on kindlustusandjal õigus nõuda viivist võlaõigusseaduse § 113 lõikes 1 sätestatud määras.
- 7.3. Esimese kindlustusmakse tasumisega hilinemine:
 - 7.3.1. Kui kindlustusvõtja ei ole 14 päeva jooksul pärast kindlustuslepingu sõlmimist tasunud kindlustusmakset või esimest kindlustusmakset, võib kindlustusandja kuni makse tasumiseni lepingust taganeda.
 - 7.3.2. Eeldatakse, et kindlustusandja on lepingust taganenud, kui ta ei esita kindlustusmakse sissenõudmiseks hagi kolme kuu jooksul arvates makse sissenõutavaks muutumisest.
 - 7.3.3. Kui sissenõutavaks muutunud kindlustusmakse või esimene kindlustusmakse ei ole tasutud kindlustusjuhtumi toimumise ajaks, vabaneb kindlustusandja oma täitmiskohustusest.
- 7.4. Järgmiste kindlustusmaksete tasumisega hilinemine:
 - 7.4.1. Kui kindlustusvõtja ei tasu teist või järgnevat kindlustusmakset tähtaegselt, võib kindlustusandja kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis mää-

rata kindlustusvõtjale maksmiseks vähemalt kahe nädalase (ehitise kindlustamise korral vähemalt ühekuulise) täiendava maksetähtaja.

- 7.4.2. Kui kindlustusvõtja ei tasu kindlustusmakset täiendava maksetähtaja jooksul, on kindlustusandjal õigus kindlustusleping ette teatamata üles öelda. Kindlustusandja võib täiendava maksetähtaja teates avaldada, et ta loeb tähtaja möödumisel lepingu ülesöelduks, kui kindlustusvõtja ei ole täiendava tähtaja jooksul makseid tasunud.
- 7.4.3. Kui kindlustusjuhtum toimub pärast täiendava maksetähtaja möödumist ja kindlustusvõtja ei ole kindlustusjuhtumi toimumise ajaks kindlustusmakset tasunud, vabaneb kindlustusandja oma täitmise kohustusest, v.a juhul kui kindlustusmakse tasumata jätmine toimus kindlustusvõtjast mitтетuleneva asjaolu tõttu.
- 7.4.4. Kui kindlustusvõtja tasub kindlustusmakse(te) kõik võlgnevused ühe kuu jooksul arvates lepingu ülesütleemisest või maksmiseks määratud tähtaja möödumisest ja kindlustusjuhtumit ei ole enne tasumist toimunud, ei loeta lepingut ülesöelduks.
- 7.5. Kui kindlustusvõtja tasub kindlustusmakse hilinemisega, loeb kindlustusandja selle esmalt viiviste ja seejärel kõige varem tekkinud kindlustusmakse võlgnevuse katteks selle kindlustuslepingu alusel, mille eest kindlustusvõtja kindlustusmakse tasus.
- 7.6. Kindlustusvõtja peab kindlustusmakse tasumisel märkima, millise kindlustuspoliisi (kindlustuslepingu) ja kindlustusperioodi eest kindlustusmakse tasutakse. Kui nimetatud infot kindlustusmakse juures pole ja kindlustusandjal ei ole võimalik olemasoleva teabe põhjal otsustada, millise kindlustuslepingu eest kindlustusmakse on laekunud, loetakse kindlustusmakse mittetasutuks ja tasutud summa tagastatakse selle tasunud isikule.
- 7.7. Kui kindlustusvõtja tasub sissenõutavaks muutunud kindlustusmakse kindlustuslepingus ettenähtust väiksemas ulatuses, võtab kindlustusandja kindlustusvõtjaga ühendust ja selgitab välja mittekohase maksega seonduvad asjaolud. Kindlustusmakse loetakse tasutuks alles siis, kui kogu sissenõutavaks muutunud kindlustusmakse on laekunud.
- 7.8. Kui kindlustusvõtja tasub sissenõutavaks muutunud kindlustusmaksest suurema summa, loetakse enamakstud summa võimaluse korral tasutuks sama kindlustuslepingu sama kindlustusperioodi järgmise osamakse katteks. Sellist ettemaksu ei käsitleta laenuna ja kindlustusandjal puudub kohustus tasuda sellelt intressi. Kui kindlustusvõtja on kogu kindlustuslepingu kindlustusperioodi eest tasunud kindlustusmaksena või kindlustusmakse osamaksetena rohkem, kui kindlustuslepingu kohaselt maksmisele kuulub, tagastab kindlustusandja enamakstud osa.

8. Soodustatud isiku määramine

- 8.1. Soodustatud isik määratakse ja määratud isikut muudetakse kindlustusvõtja tahteavalduse alusel. Kui kindlustuslepingus on määratletud kindlustatud isik, on soodustatud isiku määramiseks või muutmiseks vaja ka kindlustatud isiku nõusolekut.
- 8.2. Pärast füüsilisest isikust kindlustusvõtja surma ei või kindlustusvõtja pärijad soodustatud isikut asendada.
- 8.3. Pärast füüsilisest isikust kindlustatud isiku surma

- ei ole võimalik soodustatud isikut muuta.
- 8.4. Kui soodustatud isik kaotab temast olenevate asjaolude tõttu õiguse kindlustushüvitisele või sureb enne kindlustusjuhtumi toimumist, loetakse, et soodustatud isikut ei ole määratud.

9. Kindlustusvõtjaga võrdsustatud isikud

- 9.1. Kindlustusvõtja vastutab kindlustuslepingu raames järgmiste isikute eest:
- 9.1.1. kindlustatud isik;
- 9.1.2. kindlustatud eseme seaduslik valdaja;
- 9.1.3. kindlustusvõtjaga või kindlustatud isikuga koos elavad perekonnaliikmed või isikud, kes moodustavad kindlustusvõtjaga või kindlustatud isikuga ühise leibkonna;
- 9.1.4. isik, kes kasutab või valdab kindlustatud eset kindlustusvõtja või kindlustatud isiku nõusolekul;
- 9.1.5. kindlustusvõtja töötajad, samuti isikud, keda kindlustusvõtja kasutab enda majandus- või kutsetegevuses või enda kohustuste täitmisel.
- 9.2. Kindlustusvõtja on kohustatud üldtingimuste punktis 9.1. nimetatud isikutele tutvustama ja selgitama ohutusnõudeid ning muid kindlustuslepingust tulenevaid kindlustusvõtja kohustusi, sh käesolevate üldtingimuste punktis 14 nimetatud kohustusi.
- 9.3. Üldtingimuste punktis 9.1. nimetatud isikute teadmine ja käitumine omistatakse kindlustusvõtjale. Kui üldtingimuste punktis 9.1. nimetatud isik rikub kindlustuslepingut, loetakse, et kindlustusvõtja on kindlustuslepingut rikkunud.

10. Kindlustusandja teatamiskohustus

Kui kindlustuslepingu kehtivuse ajal muutub kindlustusandja nimi, õiguslik vorm, aadress või kontori aadress, kus kindlustusleping sõlmiti, samuti kindlustusjärelvalve või kindlustusvaidlusi lahendava organi aadress, teatab kindlustusandja sellest kindlustusvõtjale kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.

11. Kindlustusvõtja teatamiskohustus

- 11.1. Kindlustusvõtja peab kindlustuslepingu sõlmimisel edastama kindlustusandjale tõese ja täieliku informatsiooni kõigi kindlustusvõtjale teadaolevate oluliste asjaolude kohta, mis võivad oma olemuse tõttu mõjutada kindlustusandjapoolset kindlustusrisi hindamist ja/või kindlustusandja otsust sõlmida kindlustusleping või teha seda kokkulepitut tingimustel (sh kindlustusmakse suurus). Teatamiskohustus kehtib ka juhul, kui kindlustusvõtja eeldab, et vastav asjaolu võib olla kindlustusandjale juba teada.
- 11.2. Ennekõike, kuid mitte ainult, loetakse olulisteks asjaolud, mille kohta on kindlustusandja kindlustusavaldusel või enne kindlustuslepingu sõlmimist kindlustusvõtjalt teavet küsinud, samuti kindlustusliigi tingimustes nimetatud olulised asjaolud, millest kindlustusvõtja on kohustatud kindlustusandjat enne kindlustuslepingu sõlmimist informeerima.
- 11.3. Kindlustusvõtja peab kindlustusandjale viivitamata kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis teatama, kui kindlustuslepingu kehtivuse ajal on:
- 11.3.1. toimunud muudatused olulistes asjaoludes või muudes kindlustuslepingus märgitud andmetes või kui varem edastatud andmed on osutunud

ebaõigeks;

- 11.3.2. suurenenud kindlustusrisi võimalikkus;
- 11.3.3. võõrandatud kindlustatud ese;
- 11.3.4. kinnisasi, millel asub kindlustatud ehitised, on kooritud hüpoteegiga.

12. Kindlustusvõtja poolt olulistest asjaoludest teatamiskohustuse rikkumise tagajärjed

- 12.1. Kui kindlustusvõtja ei teavitanud kindlustusandjat kindlustuslepingu sõlmimisel olulistest (sh kindlustusrisi mõjutavatest) asjaoludest, rikkudes sellega üldtingimuste punktis 11. sätestatud teatamiskohustust või kui ta vältis tahtlikult olulisest asjaolust teadasaamist või kui ta andis olulise asjaolu kohta ebaõiget teavet, võib kindlustusandja lepingust taganeda ühe kuu jooksul arvates ajast, mil ta sai teada või pidi teada saama üldtingimuste punktis 11. sätestatud teatamiskohustuse rikkumisest.
- 12.2. Kindlustusandja ei või teatamiskohustuse rikkumisele tuginedes lepingust taganeda, kui:
- 12.2.1. kindlustusandja teadis talle edastatud teabe ebaõigsust või asjaolu, millest talle teada ei antud;
- 12.2.2. kindlustusvõtja ei olnud süüdi olulistest asjaoludest teatamata jätmises või ebaõige teabe andmises;
- 12.2.3. asjaolu, millest ei teatatud või mille kohta anti ebaõiget teavet, langes ära enne kindlustusjuhtumi toimumist;
- 12.2.4. kindlustusandja, olles teadlik olulistest asjaoludest, on taganemise õigusest loobunud.
- 12.3. Kui kindlustusvõtja peab kindlustusandjat teavitama olulistest asjaoludest kindlustusandja esitatud küsimuste põhjal, võib kindlustusandja lepingust taganeda otseselt küsimata jäänud asjaolust teavitamata jätmise tõttu üksnes siis, kui tegemist on asjaolu tahtliku varjamisega.
- 12.4. Kui kindlustusandja ei või üldtingimuste punktides 12.2. ja 12.3. sätestatu alusel lepingust taganeda, võib ta siiski suurendada kindlustusmakset alates jooksva kindlustusperioodi algusest. Nimetatud alusel võib kindlustusandja kindlustusmakset suurendada ühe kuu jooksul arvates ajast, mil ta sai teada või pidi teada saama üldtingimuste punktis 11.1. sätestatud teatamiskohustuse rikkumisest.

13. Vorminõuded lepinguga seotud tahteavaldustele. Tahteavalduste edastamine

- 13.1. Kõik teated, mis kindlustusvõtja, kindlustatud isik või soodustatud isik on kohustatud vastavalt kindlustuslepingule või õigusaktidele kindlustusandjale esitama, samuti kõik kindlustuslepinguga seotud avaldused ja nõusolekud, tuleb saata kindlustuspoliisil näidatud kindlustusandja kontaktaadressile vähemalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis, kui poolte vahel ei ole kokku lepitud teisiti.
- 13.2. Kindlustuspoliisi ja kindlustustingimused annab kindlustusandja kindlustusvõtjale üle vastavalt üldtingimuste punktis 4.3 sätestatule või edastab kindlustuspoliisil nimetatud kindlustusvõtja postiaadressil või e-posti aadressil.
- 13.3. Kõik teated, mis kindlustusandja peab kindlustuslepingu või õigusaktide kohaselt edastama kindlustusvõtjale, kindlustatud isikule, soodustatud isikule või hüpoteegipidajale, saadab kindlustusandja kirjalikult või e-posti teel kindlustuspoliisil märgitud

vastava isiku aadressile. Üldise iseloomuga teated avaldab kindlustusandja oma kodulehel www.pzu.ee või edastab massiteabevahendite kaudu.

- 13.4. Kindlustusandjal on õigus salvestada talle sidevahendite (sh telefoni, e-posti ja kodulehe) kaudu edastatud informatsiooni ning vestlusi kindlustusvõtja ja teiste kindlustuslepinguga seotud isikutega, samuti kasutada vajadusel vastavaid salvestusi eelnimetatud isikute tahteavalduste ja toimingute tõendamiseks ning tõlgendamiseks.

14. Kindlustusrisi võimalikkuse suurendamine ja selle tagajärjed

- 14.1. Kindlustusrisi võimalikkuse suurenenemise või suurendamisena käsitatakse igasugust kindlustusrisi realiseerumise, kindlustusjuhtumi toimumise või selle tagajärjel tekkinud kahju tõenäosuse suurenenemist või suurendamist või selle suurenenemise võimalikkust tulevikus. Kindlustusrisi võimalikkust suurendavate asjaolude täpne loetelu on märgitud kindlustusliigi tingimustes.
- 14.2. Kindlustusvõtja ei tohi pärast kindlustuslepingu sõlmimist ilma kindlustusandja nõusolekuta suurendada kindlustusrisi võimalikkust ega lubada selle suurendamist ka üldtingimuste punktis 9.1. nimetatud isikute poolt.
- 14.3. Kui kindlustusvõtja rikub üldtingimuste punktis 14.2. nimetatud kohustust ja kindlustusjuhtum toimub pärast kindlustusrisi suurenenemist, vabaneb kindlustusandja kindlustuslepingu täitmise kohustusest kindlustusrisi võimalikkuse suurenenemise ulatuses.
- 14.4. Kindlustusandja võib kindlustusvõtja poolt üldtingimuste punktis 14.2. sätestatud kohustuse rikkumisel kindlustuslepingu ette teatamata üles öelda. Kui rikkumine ei toimunud kindlustusvõtja süül, võib kindlustusandja kindlustuslepingu üles öelda, teatades sellest ette üks kuu.
- 14.5. Kindlustusvõtja peab kindlustusandjat kindlustusrisi võimalikkuse suurenenemisest viivitamata teavitama, seda ka juhul, kui kindlustusvõtja hinnangul on riski suurenenemise asjaolu üldteada ning ei mõjuta üksnes selle kindlustusvõtja kindlustusrisi suurenenemise võimalikkust.
- 14.6. Kui kindlustusvõtja rikub kindlustusrisi võimalikkuse suurenenemisest teatamise kohustust, vabaneb kindlustusandja kindlustuslepingu täitmise kohustusest juhul, kui kindlustusjuhtum toimub pärast ühe kuu möödumist ajast, mil kindlustusandja oleks pidanud teate kätte saama.
- 14.7. Üldtingimuste punktides 14.3. ja 14.6. sätestatud ei kohaldata, kui:
- 14.7.1. kindlustusjuhtumi toimumise ajaks oli möödunud tähtaeg, mille jooksul võis kindlustusandja lepingu kindlustusrisi võimalikkuse suurenenemise tõttu üles öelda või nõuda selle muutmist, ilma et kindlustusandja oleks lepingut üles öelnud või selle muutmist nõudnud;
- 14.7.2. kindlustusrisi võimalikkuse suurenenemisel ei olnud mõju kindlustusjuhtumi toimumisele;
- 14.7.3. suurem kindlustusrisk ei oleks mõjutanud kindlustusandja täitmiskohustuse kehtivust ega ulatust;
- 14.7.4. kindlustusrisi võimalikkus suurenes kindlustusandja süül.
- 14.8. Kui kindlustusandja vabaneb punktis 14.3. või 14.6. sätestatu kohaselt täitmiskohustusest üksnes mõne kindlustatud eseme või isiku suhtes, vaba-

neb ta kogu täitmiskohustusest juhul, kui vastavalt asjaoludele võib eeldada, et ta ei oleks lepingut samadel tingimustel üksnes selle osa suhtes sõlminud.

- 14.9. Kui kindlustusrisi võimalikkus suurenes kindlustusvõtja poolt ilma kindlustusandja nõusolekuta tehtud muudatuse tõttu ja kindlustusvõtja ei teatanud õigeaegselt kindlustusrisi võimalikkuse suurenenemisest, võib kindlustusandja nõuda lepingu muutmist tagasiulatavalt, sh täiendava kindlustusmakse tasumist, alates kindlustusrisi suurenenemisest, või kindlustuslepingu üles öelda ühe kuu jooksul ajast, mil ta sai teada kindlustusrisi suurenenemisest.
- 14.10. Kui kindlustusrisk suureneb pärast lepingu sõlmimist kindlustusvõtjast sõltumata, võib kindlustusandja nõuda lepingu muutmist tagasiulatavalt, alates kindlustusrisi suurenenemisest. Kui kindlustusvõtja ei nõustu lepingu muutmise või kui suurenenud kindlustusrisi korral kindlustusandja ei oleks lepingut sõlminud, võib kindlustusandja lepingu üles öelda, teatades sellest ette üks kuu. Kindlustusandjal on õigus nõuda kindlustuslepingu muutmist või kindlustuslepingu üles öelda ühe kuu jooksul ajast, mil ta sai teada kindlustusrisi suurenenemisest.
- 14.11. Üldtingimuste punktides 14.9. ja 14.10. nimetatud juhtudel on kindlustusandjal kindlustuslepingu ülesütlemise õigus ka juhul, kui kindlustusrisi suurenenemise eelne olukord taastub.

15. Kindlustusjuhtumi toimumine

- 15.1. Kindlustusjuhtumi toimumise korral peab kindlustusvõtja tegutsema õigusaktidega kehtestatud korra kohaselt ja olenevalt kindlustusjuhtumi iseloomust teatama sellest viivitamata kas politseile, päästeametile või muule päastetoid või juhtumi asjaolude uurimist teostavale organile ning võimaldama kindlustusjuhtumiga seotud asjaolude väljaselgitamist.
- 15.2. Kindlustusvõtja peab kindlustusjuhtumi toimumisest kindlustusandjat teavitama isiklikult või esindaja kaudu viivitamata, kuid mitte hiljem kui viie tööpäeva jooksul arvates kindlustusjuhtumi toimumisest teadasaamisest. Teade tuleb edastada vähemalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis (e-posti, kirja, telefoni teel). Teates peavad sisalduma kõik kindlustusvõtjale teadaolevad andmed juhtumi kohta, sh juhtumi toimumise koht ja aeg (kuupäev, kellaaeg), andmed kahjustada saanud kindlustatud eseme ja/või kindlustusobjekti ning nende asukoha kohta, andmed kahjustatud isikute kohta, eeldatav kahju suurus, juhtumi asjaolude kirjeldus, andmed juhtumis osalenud isikute ja tunnistajate, samuti võimalike süüdlaste kohta, kindlustuspoliisi number, kindlustusvõtja nimi, isikukood, kontakttelefon ja -(e-posti) aadress.
- 15.3. Kindlustusandja käsitleb üldtingimuste punktis 15.2. nimetatud kahjuteadet kindlustusvõtja kahju hüvitamise avaldusena. Kindlustusandjal on õigus nõuda kindlustusvõtjalt pärast teate esitamist lepingu täitmise kohustuse kindlakstegemiseks vajalikku teavet.
- 15.4. Kindlustusvõtja peab kindlustusjuhtumi toimumisel järgima käibes vajalikku hoolsust ja käituma heaperemehelikult, sh rakendama võimaluste piires kõiki abinõusid kahju edasiseks piiramiseks ja

võimalike lisakahjude vältimiseks, samuti kindlustusjuhtumi asjaolude ning põhjuste, kahju suuruse, kahju tekitaja ja tunnistajate väljaselgitamiseks ning tõendite säilimiseks. Kindlustusvõtja peab järgima kindlustusandja juhiseid.

- 15.5. Kindlustusvõtja peab andma kindlustusandjale viivitamata igakülgset, õiget ja täielikku infot kindlustusjuhtumi ja selle asjaolude (sh kahju suurus, kahju põhjustanud isikud jmt) kohta. Kindlustusvõtja peab kindlustusandja nõudmisel esitama tal kindlustusjuhtumi asjaolude kohta dokumente, suuliseid ja kirjalikke selgitusi ning osalema kindlustusandja kutsel sündmuskoha või kahjustatud kindlustatud eseme ülevaatusel. Dokumentide näidisloetelu esitab kindlustusandja kindlustusliigi tingimustes või eraldi dokumendina.
- 15.6. Kindlustusvõtja peab tagama, et isikud, kelle eest ta vastavalt üldtingimuste punktile 9.1. vastutab, täidaksid üldtingimuste punktides 15.1. – 15.2. ja 15.4. – 15.5. sätestatud nõudeid.
- 15.7. Pärast kindlustusjuhtumi toimumist võib kumbki kindlustuslepingu pool ühe kuu jooksul kahju kindlakstegemise toimingute lõppemisest kindlustuslepingu üles öelda, teatades sellest teisele kindlustuslepingu poolele üks kuu ette. Kindlustusvõtja võib sel põhjusel kindlustuslepingu üles öelda hiljemalt jooksva kindlustusperioodi lõpust.

16. Kahju hüvitamine

- 16.1. Kindlustusandja käsitleb kahju võimalikult kiiresti ja maksab välja kindlustushüvitise kindlustuslepingus kokkulepitud tingimustel ning korras.
- 16.2. Kindlustusvõtja on kohustatud esitama kindlustusandjale kõik vajalikud tõendid ja dokumendid kindlustusjuhtumi toimumise ja kahju tekkimise kohta, samuti kahju suuruse kindlakstegemiseks.
- 16.3. Kindlustusandja on kohustatud lõpetama kahjukäsitlustoimingud ja tegema kindlustusjuhtumi suhtes kahju hüvitamise otsuse hiljemalt 10 tööpäeva jooksul pärast kahjujuhtumi toimumise asjaolude ja kahju suuruse kohta kõigi vajalike tõendite ja dokumentide saamist.
- 16.4. Üldtingimuste punktis 16.3. nimetatud vajalik tõend on üldtingimuste punktide 16.2. ja 16.3. mõistes ka kahjujuhtumiga seoses algatatud tsiviil-, kriminaal- või väärteomenetluses tehtav otsus, kui menetluse käigus tuvastatavatel asjaoludel on oluline tähtsus kindlustusandja täitmise kohustuse kindlaksmääramisel ja vastavaid asjaolusid ei ole võimalik tuvastada muude dokumentide ning tõenditega, mille kogumise võimalus on kindlustusandja pädevuses.
- 16.5. Kindlustusandjal ei ole rahalise kindlustushüvitise maksmise kohustust enne, kui kindlustushüvitise saamiseks õigustatud isik on teatanud kindlustusandjale kontonumbri, kuhu hüvitis kanda, kontoomaniku nime ja muud kontoga seonduvad vajalikud rekvisiidid.
- 16.6. Kindlustusandjal on õigus kindlustushüvitisest kinni pidada:
 - 16.6.1. kindlustusvõtja omavastutus, v.a kolmandale isikule kahju hüvitamise korral vastutuskindlustuse lepingu alusel, kus omavastutuse osa nõutakse sisse kindlustusvõtjalt;
 - 16.6.2. jooksva kindlustusperioodi eest tasumata kindlustumaksud. Seda ka juhul, kui kindlustushüvitis tasutakse muule isikule kui kindlustusvõtjale (v.a

kohustuslik vastutuskindlustus).

- 16.7. Kui kindlustusandja viivitab kindlustushüvitise väljamaksmisega, on ta kohustatud kindlustushüvitist saama õigustatud isiku nõudmisel tasuma viivist 0,03% väljamaksmata kindlustushüvitisest iga viivitatud päeva eest.

17. Kindlustushüvitise vähendamine ja väljamaksmisest keeldumine

- 17.1. Kindlustusandjal on õigus kindlustushüvitist vähendada või kindlustushüvitise väljamaksmisest keelduda, kui:
 - 17.1.1. kindlustusvõtja on rikkunud kindlustuslepingus nimetatud kohustust ja sellel rikkumisel on mõju kahju tekkimisele või kahju suurusele või kindlustusandja täitmiskohustuse ulatusele;
 - 17.1.2. kindlustusvõtja, kindlustatud isik või soodustatud isik põhjustas kindlustusjuhtumi tahtlikult või raske hooletuse tõttu;
 - 17.1.3. kindlustusvõtja, kindlustatud isik või soodustatud isik põhjustas kindlustusjuhtumi seoses kuriteo toimepanemise või selle varjamisega või aitas kuriteo toimepanemisele kaasa;
 - 17.1.4. kindlustusvõtja rikkus tahtlikult kindlustuslepingus nimetatud kohustust, mis tuli täita pärast kindlustusjuhtumi saabumist;
 - 17.1.5. esineb muu kindlustusliigi tingimustes ette nähtud alus kindlustushüvitise vähendamiseks või väljamaksmisest keeldumiseks;
 - 17.1.6. kindlustusjuhtumi põhjustas tuumarelv, sõda või sõjaline operatsioon, ülestõus, rahvarahutus, streik, töökatkestus, terrorism, tuumaenergia või radioaktiivsus, vara sundvõõrandamine;
 - 17.1.7. kindlustushüvitise saamiseks õigustatud isik on rahvusvahelise finantssanktsiooni subjekt.
- 17.2. Kindlustushüvitise väljamaksmisest keeldumisel või kindlustushüvitise vähendamisel, samuti kindlustushüvitise vähendamise ulatuse määramisel lähtub kindlustusandja muuhulgas rikkumise ulatusest, rikkumise vabandatavusest või süü määrast süülise vastutuse korral, rikkumise mõjust juhtumi toimumisele, kahju tekkimisele ja suurusele, samuti juhtumi asjaolude kindlakstegemisele.
- 17.3. Kui kindlustuslepingu rikkumine või kindlustushüvitise väljamaksmisest keeldumise või kindlustushüvitise vähendamise alus saab kindlustusandjale teatavaks pärast kindlustushüvitise väljamaksmist, on kindlustusandjal õigus makstud kindlustushüvitis osaliselt või täielikult tagasi nõuda, kui kindlustusandja oleks kindlustuslepingu rikkumisest või keeldumise või vähendamise alust teades kindlustushüvitise väljamaksmisest keeldunud või kindlustushüvitist vähendanud.

18. Nõude üleminek

- 18.1. Kindlustusandjale läheb üle kindlustusvõtja, kindlustatud isiku või soodustatud isiku kahju hüvitamise nõue kahju tekitanud isiku vastu (edaspidi tagasinõue) kindlustusandja poolt hüvitatava kahju ulatuses. Kui tagasinõue on üleneja või alaneja sugulase või abikaasa vastu, samuti muu kindlustusvõtja, kindlustatud isiku või soodustatud isikuga koos elava perekonnaliikme vastu, on kindlustusandjal tagasinõude õigus ainult juhul, kui vastutava isiku vastutus on kindlustatud või kui ta tekitas kahju tahtlikult.
- 18.2. Kui kindlustusvõtja, kindlustatud isik või soodusta-

tud isik loobub oma nõudest kahju tekitanud isiku vastu või õigusest, mis seda nõuet tagab, vabaneb kindlustusandja oma täitmise kohustusest osas, milles ta oleks saanud nõuda hüvitamist selle nõude või õiguse alusel.

- 18.3. Kindlustusvõtja peab kindlustusandjale üle andma kõik kindlustusvõtja või üldtingimuste punktis 9.1. nimetatud isiku valduses olevad kahju hüvitamise nõuet tõendavad ning selle esitamist ja teostamist võimaldavad ning lihtsustavad dokumendid ja muud tõendid. Samuti peab kindlustusvõtja andma kindlustusandjale tagasinõude esitamiseks vajalikku teavet ja abistama kindlustusandjat tagasinõude esitamisel. Nimetatud kohustuse tahtlikul rikkumisel või juhul, kui rikkumise tõttu on kindlustusandja tagasinõude esitamine raskendatud, võib kindlustusandja kuni vastava kohustuse täitmiseni kindlustushüvitise väljamaksmist edasi lükata.
- 18.4. Kui kahju tekitanud või muu isik hüvitab kindlustusvõtjale tekkinud kahju, peab kindlustusvõtja sellest kindlustusandjat viivitamata teavitama. Kindlustusandjal on kolmandalt isikult saadud hüvitise võrra õigus kindlustushüvitist vähendada või juba tasutud kindlustushüvitist selles osas tagasi nõuda.

19. Nõuete aegumine

- 19.1. Kindlustuslepingust tulenevate nõuete aegumistähtaeg on kolm aastat. Aegumistähtaega hakatakse arvestama kalendriaasta lõpust, mil nõue muutub sissenõutavaks.
- 19.2. Kui kindlustusvõtja on esitanud kindlustusandjale nõude kahju hüvitamiseks ning kindlustusandja on teatanud kirjalikult kahju hüvitamata jätmisest või kindlustushüvitise vähendamisest, vabaneb kindlustusandja täitmise kohustusest, kui kindlustushüvitise saamiseks õigustatud isik ei esita ühe aasta jooksul pärast kahju hüvitamata jätmise või kindlustushüvitise vähendamise kohta kindlustusandjalt kirjaliku otsuse saamist hagi kohtusse. Kindlustusandja ei vabane oma täitmise kohustusest, kui ta ei teata kindlustusvõtjale oma kirjalikus otsuses üheaastase tähtaja möödumise õiguslikest tagajärgedest.

20. Kliendiandmete töötlemine ja kaitse

- 20.1. Kindlustuslepingu sõlmimise soovi avaldamiseks või kindlustusandjaga kindlustuslepingu sõlmimisel annab kindlustusvõtja kindlustusandjale nõusoleku oma kliendiandmete töötlemiseks vastavalt üldtingimuste punktides 20.2.-20.11. sätestatule.
- 20.2. Kliendiandmed on kõik kindlustusvõtja poolt kindlustusandjale edastatud ja kindlustusandja poolt kogutud kindlustusvõtja isikuandmed, sh kuid mitte ainult isiku vanus, elukoht, kontaktandmed, töökoht, amet, äritegevus, suhted, hобid, kindlustus- ja kahjude ajalugu, samuti delikaatsed isikuandmed, sh teave kliendi tervisliku seisundi või puude kohta ja andmed süüteo toimepanemise või selle ohvriks langemise kohta.
- 20.3. Kindlustusandja juhindub kliendiandmete töötlemisel ja kaitsel isikuandmete kaitse seaduse, kindlustustegevuse seaduse ja muude asjakohaste õigusaktide nõuetest. Kindlustusandja kaitseb kliendiandmeid turvalisus- ja konfidentsiaalsusreeglitega ning on kliendiandmete kaitseks kasutusele võtnud vajalikud organisatsioonilised, füüsilised ja infotehnoloogilised meetmed. Kind-

lustusandja piirduv kliendiandmete töötlemisel vähimaga, mis on vajalik üldtingimuste punktides 20.4. ja 20.5. nimetatud eesmärkide täitmiseks.

Vastavalt kindlustustegevuse seadusele on kindlustusandja töötajad ja kliendiandmete volitatud töötlejad kohustatud hoidma kliendiandmeid konfidentsiaalsena tähtajatult.

- 20.4. Kindlustusvõtja nõustub, et kindlustusandjal on õigus töödelda kliendiandmeid kindlustuslepingu täitmiseks või kindlustuslepingu täitmise tagamiseks, kindlustusrisi hindamiseks või muudeks kindlustuslepingu sõlmimisele ja poliisi väljastamisele eelnevateks toiminguteks, samuti kindlustusandja täitmise kohustuse ja selle ulatuse kindlaksmääramiseks. Kindlustusvõtja on teadlik, et kindlustusandjal on kindlustustegevuse seaduses sätestatud ulatuses õigus töödelda lepingueelseks toiminguteks ja täitmise kohustuse kindlakstegemiseks vajalikke isikuandmeid ka ilma kindlustusvõtja nõusolekuta.
- 20.5. Kindlustusvõtja nõustub, et kindlustusandja kasutab kliendiandmeid pakkumaks kindlustusvõtjale täiendavaid kindlustusteenuseid ning turundusteavet nende teenuste kohta. Nimetatud eesmärgil on kindlustusandjal õigus teha kliendiandmetes päringuid, andmeid analüüsida ja sorteerida ning teha valimeid ja suunatud pakkumusi kas kõikidele klientidele või osale neist, lähtudes kindlustusandja turunduseesmärkidest. Kliendi harjumuste uurimiseks on kindlustusandjal õigus korraldada küsitlusi, saadud andmeid salvestada, korrastada ja analüüsida, samuti kasutada neid andmeid uute täiendavate kindlustusteenuste pakkumiseks.
- 20.6. Kindlustusandjal on õigus edastada kliendiandmeid kolmandatele isikutele, keda ta kasutab enda kohustuste täitmiseks (volitatud töötlejad). Andmed volitatud töötlejate kohta on toodud kindlustusandja kodulehel www.pzu.ee. Kõigi volitatud töötlejatega on sõlmitud konfidentsiaalsuskohustuse leping eesmärgiga tagada klientide kliendiandmete kaitse.
- 20.7. Kindlustusandjal on õigus riskide hindamiseks ja maandamiseks, samuti õigusaktidest tulenevate kohustuste täitmiseks (nt rahvusvahelise finants-sanktsiooni rakendamine) vahetada kliendiandmeid seaduses nimetatud kolmandate isikutega (nt rahapesu andmebüroo jmt).
- 20.8. Kliendiandmete edastamisel volitatud töötlejatele nõuab kindlustusandja volitatud töötlejatelt turvalisus- ja konfidentsiaalsusreeglite täitmist vastavalt kindlustusandja kehtestatud põhimõtetele.
- 20.9. Kindlustusandja säilitab isikuandmeid senikaua, kui see on vajalik kliendiandmete töötlemise eesmärkide või õigusaktidest tulenevate kohustuste täitmiseks, sh arvestades kindlustuslepingust tulenevat nõude aegumise tähtaega.
- 20.10. Kindlustusvõtjal on õigus kindlustusandja kontoris tutvuda enda isikuandmetega, mida kindlustusandja tema kohta töötleb, välja arvatud, kui selline õigus on õigusaktidega piiratud. Samuti on kindlustusvõtjal õigus nõuda oma isikuandmete muutmist kindlustusandja dokumentides, kui need ei ole täpsed või andmete kustutamist, kui neid ei töödelda kooskõlas käesolevates üldtingimustes ja õigusaktides sätestatud nõuetega.
- 20.11. Kindlustusvõtjal on õigus üldtingimuste punktis 20.1. antud nõusolek igal ajal tagasi võtta (väl-

ja arvatud juhul, kui isikuandmete töötlemine on seaduse kohaselt lubatud ilma isiku nõusolekuta), kuid sellisel tagasivõtmisel ei ole tagasiulatuvat jõudu. Oma eelnimetatud õiguse teostamiseks on kindlustusvõtjal võimalik saata vastav tahteavaldus e-posti aadressil info@pzu.ee. Kui kindlustusvõtja leiab, et tema isikuandmete töötlemise nõudeid on rikutud, on tal õigus pöörduda kaebusega kindlustusandja või Andmekaitse Inspektsiooni poole.

21. Kliendikaebuste menetlemine

- 21.1. Kui kindlustusvõtja või mõni teine kindlustusandja klient ei ole rahul kindlustusandja tegevusega, on tal õigus esitada kindlustusandjale kaebus.
- 21.2. Kaebuse menetlemine toimub vastavuses PZU kliendikaebuste menetlemise korraga, mille põhimõtted on avaldatud PZU veebilehel.
- 21.3. Kaebusena registreeritakse kas kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis esitatud kliendi rahulolematust. Kindlustusandja töötajad juhendavad vajaduse korral klienti kaebuse vormistamisel.
- 21.4. Kindlustusandja registreerib kliendi esitatud kaebuse esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui ühe tööpäeva jooksul arvates kaebuse laekumisest. Klienti teavitatakse kaebuse registreerimisest ja sellele vastamise tähtajast.
- 21.5. Kaebusele vastatakse esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 7 tööpäeva jooksul arvates kaebuse edastamisest. Mõjuvatel põhjustel võib kindlustusandja kaebusele vastamise tähtaega pikendada, informeerides klienti uuest tähtajast ja vastamise edasilükkumise põhjustest koheselt, kui selgub tähtaja pikendamise vajadus.

22. Vaidluste lahendamise kord

- 22.1. Kindlustuslepingutest tulenevaid erimeelsusi ja vaidlusi püütakse lahendada läbirääkimiste teel. Kui pooled ei jõua kokkuleppele, lahendatakse vaidlus vastavalt Eesti Vabariigis kehtivatele õigusaktidele.
- 22.2. Kindlustusvõtjal on õigus pöörduda kindlustusandjaga tekkinud vaidluse lahendamiseks Eesti Kindlustusseltside Liidu juures tegutseva kindlustuse lepitusorgani poole. Enne lepitusmenetlust peab kindlustusvõtja esitama pretensiooni kindlustusandjale ja andma võimaluse sellele vastata. Lisateave lepitusmenetluse kohta on kättesaadav Eesti Kindlustusseltside Liidu kodulehelt www.eksl.ee.
- 22.3. Vaidluse lahendamiseks on kindlustusvõtjal õigus pöörduda Harju Maakohtusse õigusaktides sätestatud tingimustel ja korras.