

SMART KAHJUABI TINGIMUSED

Kehtivad alates 02.11.2020

1. ÜLDSÄTTED

Käesolevad kahjuabi tingimused (edaspidi nimetatud „Tingimused“) määravad kindlaks Smart Kindlustusmaakler AS-i kahjuabi tingimused, põhimõtted ja teenuste osutamise korra.

2. MÕISTED

2.1. Smart Kindlustusmaakler AS (edaspidi nimetatud „Maakler“ reg.kood 11491627, asukoht Lõõtsa tn 2a, Tallinn 11415) või tema koostööpartner on Smart Kahjuabi teenuse osutajaks ja Kliendile osutatakse teenuseid käesolevate Tingimuste ja Maakleri Maaklerlepingu Üldtingimuste alusel, mis on kättesaadavad (<https://smartkindlustus.ee/tingimused>).

2.2. Käesolevate Tingimuste alusel osutab Maakler Klientidele kahjuabi teenuseid. Kindlustuslepingute vahendamise ja muid sellega seotud teenuseid Maakler käesolevate Tingimuste alusel ei osuta.

2.3. Maakler annab oma Klientideks olevatele kindlustusvõtjatele, liikluskahju kannatanutele ning soodustatud isikutele kahjuabi nende huvides. Kahjuabi ei ole seotud kindlustuslepingute vahendamisega.

2.4. Maakler on käesoleva kahjuabi teenuse osutamise lepingu alusel kahjuabi teenuste osutamisel eelkõige Kliendi nõustajaks ning Maakleri teenus on suunatud Maakleri Kliendi abistamisele kahjujuhtumitega seonduvas suhtluses kindlustusandjaga kindlustushüvitise saamise protsessis.

2.5. Maakleri Kliendiks võib olla iga kindlustusvõtja, liikluskahju kannatanu või soodustatud isik, kes soovib seoses kahjujuhtumiga enda huvidest lähtuvat abi suhtlemisel kindlustusseltsi kahjukäsitle ja muude isikutega, nõustamist kindlustusseltsi kahju hüvitamise põhimõtetest arusaamiseks ja muudes kahjujuhtumitega seotud küsimustes.

2.6. Kahjuabi teenuse osutamise leping on Maakleri ja Kliendi vahel eesti keeles sõlmitud kokkulepe Maakleri poolt osutatava kahjuabi valmiduse ja kahjuabi andmise kohta Maakleri poolt väljastataval arvel märgitud perioodi jooksul. Kahjuabi teenuse osutamise lepingu tingimused on sätestatud käesolevates tingimustes ning võimalikes sõlmitavates kahjuabi osutamise lisakokkulepetes, kui need sõlmitakse Maakleri ja Kliendi vahel. Kahjuabi teenuse osutamise leping jõustub arves märgitud kahjuabi teenuse perioodi alguspäeval ja on kehtiv arves märgitud perioodi lõpuni või liikluskindlustuse - ja/või kaskokindlustuse poliisi katkemise kuupäevani, kui Klient on Maaklerile kahjuabi teenuste osutamise eest tasunud. Käesolevad Tingimused kehtivad osas, milles arves ja võimalikus sõlmitavas lisakokkuleppes märgituga ei ole kokkulepitud teisiti.

2.7. Kahjuabi valmidus tähendab Maakleri valmisolekut arves märgitud kahjuabi perioodil Kliendile Kahjuabi osutamiseks kahjuabi teenuse osutamise lepingus nimetatud tingimustel ja korras.

2.8. Kahjuabi tähendab Maakleri poolt Kliendi nõustamist seoses toimunud kahjujuhtumiga käesolevate Tingimuste kolmandas osas nimetatud kahjuabi teenuste osutamise kaudu.

2.9. Lisakokkulepe on Maakleri ja Kliendi vahel vähemalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis sõlmitud lisakokkulepe kahjuabi lisateenuste kohta.

2.10. Kahjuabi teenuse makse on Maakleri kahjuabi valmiduse ja Kliendi poolt valitud kahjuabi teenuste paketi eest tasumisele kuuluv teenustasu, mille Klient tasub arvel märgitud suuruses Maaklerile.

2.11. Arve on Maakleri poolt väljastatav dokument, mis tõendab Kliendi õigust saada Maaklerilt kahjuabi teenust, kui arvele on märgitud kahjuabi teenuse kirje (kahjuabi teenuse paketi nimetus), mille eest Klient on kohustatud tasuma ja mille eest Klient on tasunud vastavalt arves märgitud suurusele ja korrale.

2.12. Kahjuabi teenuse paketid on Maakleri poolt pakutava kahjuabi teenuse sisu ulatus vastavalt Kliendi poolt ostetud kahjuabi teenuse paketele, kas Liikluse kahjuabi või Smart kasko kahjuabi mahu ulatuses.

2.13. Muud kulud võivad olla kahjuabi teenuse osutamise lepingu sõlmimise ja täitmise kulud. Kahjuabi teenuse osutamise lepingu sõlmimise sidevahendite kulud kannab kumbki pool ise. Juhul, kui Klient soovib tellida kolmandatelt isikult seoses kahjujuhtumiga lisaks Maakleri poolt osutavale kahjuabi teenustele täiendavaid teenuseid, kannab Klient ise kõik vastavate teenuste kulud ja tasub nende eest otse vastavatele teenuseosutajatele, sh ka sellisel juhul, kui Klient tellib need teenused Maakleri soovitusel või Maakleri kaudu.

3. KAHJUABI TEENUS JA KEHTIVUS

3.1. Kahjuabi teenus tähendab järgmisi kahjuabi teenuseid mida Maakler kahjuabi teenuse osutamise lepingu ja võimaliku sõlmitava lisakokkuleppe alusel Klientidele osutab:

3.2. Kahjuabi teenuse sisu on järgmine:

3.2.1. Kliendi nõustamine vahetult pärast kahjujuhtumit, sh kahjuavalduse jooksvat täitmist, fotode tegemise juhendamist ja muid kahjujuhtumi fikseerimiseks vajalike toimingute tegemist;

3.2.2. Kliendi sõiduki (registrimassiga kuni 3500 kg) pukseerimist liiklusõnnetuse tagajärjel kui sõidukiga ei tohi või ei ole võimalik liigelda sündmuskohalt lähimasse teenindusse või hoiukohta hüvituslimiidiga kuni 150€ ulatuses Baltikumi piires;

3.2.3. Kliendi abistamist kahjujuhtumi dokumentatsiooni kogumisel, vormistamisel ja esitamisel;

3.2.4. Kliendi kahjujuhtumi registreerimine ja Kliendi jooksev konsulteerimine;

3.2.5. Kliendi abistamist läbirääkimiste pidamisel kindlustusseltsiga;

3.2.6. vastavalt vajadusele väljasõit kahjujuhtumi sündmuskohale ja vajadusel kahjujuhtumi sündmuskohal sõiduki pildistamine. Maakler garanteerib Tallinnas ja Tartus kahjujuhtumi sündmuskohale väljasõidu 30 minuti jooksul Kliendi poolt esitatud teavitusest kahjujuhtumi toimumise kohta;

3.2.7. päringute koostamist seoses kahjujuhtumiga kindlustusseltsile ja kolmandatele isikutele ja dokumentide edastamist kindlustusseltsile;

3.2.8. remondikaluklatsiooni edastamise korraldamine ja edastamise jälgimine;

3.2.9. kindlustusseltsi poolt väljastatava garantiikirja edastamise korraldamine ja edastamise jälgimine;

3.2.10. muud vajalikud läbirääkimised kindlustusseltsiga (näiteks politsei otsus, süülisuse küsimused, sõiduki mahakandmised);

3.2.11. remondiaja kokkuleppimine ja remondiprotsessi jälgimine;

3.2.12. peale remonti Kliendi rahulolu uuring remondi kvaliteedi ja käsitluse käigu kohta;

3.2.13. jooksev tagasiside Kliendile kahjujuhtumi käsitluse käigust;

3.2.14. Kliendile kindlustusseltsi kahju hüvitamise põhimõtete ja kahju hüvitamise kohta tehtud otsuse selgitamine;

3.2.15. kindlustushüvitise vähendamisest või väljamaksmisest keeldumisele vaiete koostamist;

3.2.16. Kliendi kahju hüvitamise nõuete koostamist kolmandatele isikutele;

3.2.17. Kliendi nõustamist seoses regressinõudega ja regressinõude vastuse koostamist;

3.2.18. Kliendi kahjujuhtumiga seotud arvamuste ja hinnangute koostamist.

3.3. Maakler ja Klient on kokku leppinud, et käesolevate Tingimuste punktides 3.2.1. – 3.2.18 nimetatud kahjuabi teenused moodustavad Maakleri poolt pakutava kahjuabi teenuse ulatuse, aga neile lisaks võib Klient võimalikus sõlmitavas lisakokkuleppes juurde tellida kahjuabi osutamise võimalikku mahtu vastavalt Poolte kokkuleppele.

3.4. Maakler ja Klient on kokkuleppinud, et Maakler pakub kohustusliku liikluskindlustuse raames kahjuabi (edaspidi nimetatud „Liikluse kahjuabi“) käesolevate Tingimuste punktides 3.2.1 - 3.2.5 märgitud ulatuses. Maakleri poolt pakutavat Liikluse kahjuabi on võimalik osta koos erinevate seltside liikluskindlustuse poliisiga ja Maakler pakub seda liikluskindlustuse poliisil märgitud sõidukiga toimunud liikluskindlustuse juhtumite korral. Maakler ei paku Liikluse kahjuabi paketi raames muid käesoleva Tingimuste punktis 3.2. nimetatud kahjuabi teenuste sisu, välja arvatud punktides 3.2.1 - 3.2.5 nimetatud.

3.5. Maakler ja Klient on kokkuleppinud, et Maakler pakub kaskokindlustuse kahjuabi (edaspidi nimetatud „Smart kasko kahjuabi“) käesolevate Tingimuste punktides 3.2.1. – 3.2.18. märgitud ulatuses. Maakler pakub Smart kasko kahjuabi teenuse raames lisaks kaskojuhtumite käsitlemisele , lisaks Klientide telefoni teel nõustamist ka kohustusliku liikluskindlustuse juhtumite korral.

3.6. Maakleri poolt osutatavad kahjuabiteenused on tasulised, kui ei ole kokkulepitud teisiti. Kui Klient ei ole kahjuabi teenuse eest tasunud on Maakleril õigus kahjuabi teenuste osutamisest keelduda.

3.7. Kliendil on õigus saada Kahjuabi teenuse sisu loetelu vastavalt Kliendi poolt ostetud kahjuabi teenuse paketi, kas Liikluse kahjuabi või Smart kasko kahjuabi tingimuste mahu ulatuses.

3.8. Maakleri poolt pakutavad kahjuabi teenused katavad ka Maakleri kahjuabi valmiduse arves nimetatud Kahjuabi perioodi jooksul, tagades arves nimetatud kahjuabi teenuste paketi ulatuses kahjuabi teenuste osutamise vastavalt käesolevatele Tingimustele.

3.9. Maakler osutab Kahjuabi teenuseid kuni Kliendile edastatud arves märgitud perioodi lõpuni või kuni liikluskindlustuse - ja/või kaskokindlustuse poliisi katkemise kuupäevani. Võimalik sõlmitav lisakokkulepe Maakleri ja Kliendi vahel on kehtiv kuni arves märgitud perioodi lõpuni.

3.10. Maakler ja Klient on kokkuleppinud, et juhul, kui Klient lõpetab liikluskindlustuse – ja/või kaskokindlustuse poliisi (sõiduki müügi vm põhjuse tõttu), mille juurde on Klient sõlminud kahjuabi teenuste osutamise lepingu, siis Kliendile kahjuabi teenuse ostutamise leping lõppeb liikluskindlustuse- ja/või kaskokindlustuse poliisi katkestamise kuupäevaga (mitte arves märgitud perioodi lõpuga) ja sellisel juhul Maakler ei osuta Kliendile enam Kahjuabi teenuseid pärast liikluskindlustuse- ja/või kaskokindlustuse poliisi katkemise kuupäeva.

3.11. Maakler ja Klient on kokkuleppinud, et juhul, kui kahjuabi teenuse ostutamise leping lõppeb käesolevate Tingimuste punktis 3.10. nimetatud juhul, siis Maakler ei tagasta Kliendile kahjuabi teenuse makset ja makse arvestatakse kahjuabi valmiduse katteks ja Klient nõustub sellega.

3.12. Maakler ja Klient on kokkuleppinud, et juhul, kui kahjuabi teenuse osutamise lepingu kehtivuse ajal ei ole Klient kahjujuhtumist või kahjuabi kasutamise soovist Maaklerit teavitanud ja talle ei ole seetõttu kahjuabi teenuseid osutatud, siis ei kuulu Kliendi poolt tasutud makse tagastamisele ja Klient nõustub sellega, et sellisel juhul arvestatakse Kahjuabi teenuste eest tasutud makse kahjuabi valmiduse katteks.

3.13. Maakler ja Klient on kokkuleppinud, et juhul kui Klient ei ole enam sõiduki omanik (Klient müüb, kingib vms), mille kohta on sõlmitud kahjuabi teenuse osutamise leping, siis sõiduki uuel omanikule ei kehti Kahjuabi teenuse osutamise lepingust tulenevad õigused.

4. KAHJUABI TEENUSE OSUTAMINE

4.1. Maakler on kohustatud alustama Kliendile Kahjuabi teenuste osutamist pärast seda, kui Klient on Maaklerile kahjujuhtumi toimumisest teatanud telefoni teel numbril +372 61 81 681 või edastanud teate e-posti aadressile kahjuabi@smartkindlustus.ee ja Klient on avaldanud selgesõnalist soovi Maakleri kahjuabi teenuste kasutamiseks.

4.2. Kahjuabi teenuste osutamise järjekorra määrab kindlaks Maakler, lähtudes seejuures Kliendi huvidest, Kliendi ettepanekutest ja juhistest. Maakler alustab Kahjuabi teenuse osutamist pärast seda kui Klient on Kahjuabi teenuste eest tasunud Maaklerile. Juhul, kui konkreetse kahjujuhtumi lahendamiseks vajalik Kahjuabi teenus ei ole Kliendi poolt ostetud, soovib Maakler Kliendil vastav teenus lisaks tellida. Maakler alustab sellisel juhul Kahjuabi teenuse osutamist pärast lisakokkulepete sõlmimist ja Kliendi poolt teenuste eest tasumist.

4.3. Maakler osutab Kahjuabi telefoniteenust ööpäevaringselt. Maakler vastab Kliendi e-kirjadele hiljemalt 1 (ühe) tööpäeva jooksul;

4.4. Kahjuabi teenuste osutamisel teeb Maakler, oma parimaid kahjuabi alaseid oskusi ja teadmisi kasutades, pingutusi, et korraldada Kliendi jaoks kindlustuslepingust ja seadusest tulenev võimalikult soodsam kahjujuhtumi lahendamine ning kahju hüvitamine. Kahjuabi teenuse osutamisel ei taga Maakler, olenemata temapoolsetest pingutustest, Kliendile kahju hüvitamist ning kindlustusandja poolt kõigi Kliendi taotluste ja tegevustega nõustumist. Maakler ei ole kahjujuhtumi korral vastutav Kliendile kahju hüvitamise eest. Kahjujuhtumi korral jääb Klient, olenemata Maakleri poolt Kahjuabi

teenuste osutamisest, kindlustusandja ees ise vastutavaks oma kindlustuslepingust ja seadusest tulenevate kohustuste täitmise eest.

4.5. Maakler on Kahjuabi teenuste osutamisel üksnes nõustaja, vastutamata kahju hüvitamise, samuti Kliendi avalduste ning tegevuste eest, esitab Klient kindlustusandjale ja kolmandatele isikutele kõik avaldused ja dokumendid ise, välja arvatud, kui on kokkulepitud teisiti.

4.6. Kahjuabi teenuse osutamisega ei ole hõlmatud õiguslike hinnangute koostamine ja Kliendi esindamine kohtus.

4.7. Maakler ei vastuta ühelgi juhul Kliendile kindlustusseltsi poolt kindlustushüvitise osalise või täieliku välja maksmata jätmise, tagasinõude või muu nõude eest, arvestades, et kõigi kindlustuslepingust tulenevate kindlustusvõtja kohustuste täitmise eest jääb, olenemata Kahjuabi teenuste osutamisest, vastutavaks Klient ise ning Maakleril on üksnes nõustav ja abistav roll.

5. POOLTE ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

5.1. Maakler kohustub informeerima Klienti tema nõudmisel talle osutatud Kahjuabi teenustest, näidates ära orienteeruva ajakulu ning edastades Kliendile mõistliku aja jooksul vastavasisulise e-kirja.

5.2. Kliendil on õigus esitada Maakleri poolt koostatud dokumentidele ja soovitudele vastuväiteid või parandusettepanekuid 3 (kolme) tööpäeva jooksul arvates vastavast soovitusest teadasaamisest või dokumendi tutvumiseks saamisest. Pärast nimetatud tähtaega loetakse soovitud ja dokumendid Kliendi poolt aktsepteerituks. Vajadusel on Kliendil õigus taotleda e-kirja teel vastava tähtaja pikendamist.

5.3. Maakler ei vastuta Kliendi poolt kahjukäsitlemise käigus sooritatud viivituste või muude tegemata jätmiste eest, kui Klient ei ole vajalikku Kahjuabi teenuste mahtu tellinud või kui Kliendi poolt Maaklerilt ostetud Kahjuabi teenuste maht on ära kasutatud, kui Klient ei ole Kahjuabi teenuste eest Maaklerile tasunud ja samuti juhul, kui Maakler on kõik kokku lepitud Kahjuabi teenused Kliendile osutanud. Maakler ei vastuta tagajärgede eest, mis tulenevad Kliendi viivitusest või tegevusetusest talle informatsiooni või dokumentide edastamisel või ebaõige informatsiooni andmisest.

5.4. Maakleril on õigus Kahjuabi teenuste osutamisest keelduda, kui pingutused kahju hüvitamise nõude või tagasinõude vastuväite realiseerimiseks on tema hinnangul perspektiivitud. Juhul, kui Maakler Kliendi taotlusel siiski Kliendi perspektiivitu kahju hüvitamise nõude realiseerimisel Klienti abistab, ei vastuta ta nõude realiseerumise eest.

5.5. Kahjuabi teenuse kasutamisega seoses kohustub Klient:

5.5.1. vajadusel edastama esimesel nõudmisel Maaklerile kirjalikult taasesitatavas vormis volikirja;

5.5.2. edastama Maaklerile esimesel võimalusel kõik kahjujuhtumit puudutavad andmed ja informatsiooni ja teavitama Maaklerit kahju suurusest ning juba rakendatud kahju piiramise ja olukorra fikseerimise meetmetest. Klient kohustub edastama informatsioon viivituseeta, tõesena, täpsena ja teavitama Maaklerit asjaoludest, mis ei ole selged;

5.5.3. teavitama Maaklerit juba kindlustusseltsile esitatud teabest ja dokumentidest ning kahjustunud esemete kohta saadud tastamise – ja/või asendamise hinnapakkumistest;

5.5.4. edastama Maaklerile info kõigist kahju suurust puudutavatest kalkulatsioonidest, hinnapakkumistest või ekspertiisidest;

5.5.5. esitama Maaklerile ainult tõest informatsiooni, nimetatud kohustuse rikkumisel peab Klient kandma kõik sellest tekkinud kahjud ja kulud ise.

5.6. Klient nõustub, et rikkudes Tingimuste punktis 5.5.1 – 5.5.5 toodut, on Maakleril õigus loobuda Kahjuabi osutamisest ning Maakleril on õigus taganeda Kahjuabi teenuse osutamise lepingust ilma ette teatamata.

5.7. Klient kinnitab, et Kahjuabi teenuse osutamise lepingu sõlmimine käesolevatel Tingimustel vastab tema tegelikule tahtele, Klient on kõigist Kahjuabi Tingimustest aru saanud ning nendega nõustunud.

5.8. Klient nõustub oma isikuandmete töötlemisega vastavalt Maakleri Kliendiandmete Töötlemise korrale, millega on võimalik tutvuda <https://smartkindlustus.ee/tingimused>.

5.9. Kliendil on õigus kahjuabi teenuse osutamise lepingust taganeda 14 päeva jooksul arvates kahjuabi teenuse perioodi algusest edastades teate e-posti aadressile kahjuabi@smartkindlustus.ee.

6. LEPINGU MUUTMINE, LÕPPEMINE JA LÕPETAMINE

6.1. Kahjuabi teenuse osutamise lepingu muutmine toimub poolte kokkuleppel kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.

6.2. Kahjuabi teenuse osutamise leping lõpeb pärast 7 (seitsme) päeva möödumist ajast, millal Maakler on Kliendile kõik tellitud teenused osutanud ning Klient ei ole lisateenuseid tellinud või kindlustusobjekt on täielikult hävinud ja kahju on hüvitatud või hüvitamisest keeldumise vaidlustamine on perspektiivitu. Nimetatud juhul lõpeb Kahjuabi teenuse osutamise leping, olenemata Kahjuabi perioodi kestvusest, ennetähtaegselt.

6.3. Kahjuabi teenuse osutamise lepingu võib enne Kahjuabi perioodi lõppu üles öelda seaduses ettenähtud alustel ja korras. Kahjuabi teenuse osutamise leping lõpeb ennetähtaegselt Kliendi avalduse alusel ning Tingimuste punktis 5.6. nimetatud sündmuse aset leidmisel.

7. LÕPPSÄTTED

7.1. Maakleri poolt edastatakse Kliendile teated Kliendi poolt märgitud kontaktaadressidel ning teated loetakse Kliendi poolt kätte saaduks 3 (kolme) päeva jooksul pärast edastamist.

7.2. Juhul, kui Klient ei ole rahul Maakleri tegevusega, on tal õigus pöörduda kaebusega Finantsinspektsiooni, Tarbijakaitseameti või kohtu poole. Vaidlused lahendatakse Eesti õiguse alusel Harju Maakohtus.