



EUROHERC
OSIGURANJE d.d.

IDENTIFIKACIJSKI LIST

Broj police osiguranja:

Ime, prezime Osiguranika i adresa:

Vrijedi:

od

do

KONTAKTNI CENTAR:



0800 800 23

+387 33 901 080



**24 sata dnevno
365 dana u godini**

ZAŠTO UGOVORITI DOMOS?

1.

PRUŽA KVALITETNA POKRIĆA

Uključuje pokrića od najčešćih rizika i to od prirodnih i ljudskih faktora, kojima smo svakodnevno izloženi.

2.

FLEKSIBILAN I (U POTPUNOSTI) PRILAGOĐEN VAŠIM POTREBAMA

Sami odabirete što želite osigurati:

- ✓ Građevine
- ✓ Stvari kućanstva

Osigurati možete stalno ili povremeno nastanjen objekt, samo građevinski dio ili građevinski dio i pokretnine zajedno.

Sami odabirete svoju kombinaciju pokrića, što znači da iz paketa možete ukloniti jedan, dva ili tri dodatna rizika.

3.

PRUŽA POTPUNU ZAŠTITU OSIGURANE IMOVINE

Zbog jedinstvenog modela osiguranja na **NOVU vrijednost**, što znači da se u slučaju nastanka osiguranog slučaja nadoknađuje naknada potrebna da se uništena građevina ili pokretnina dovede u **NOVO stanje**.

Paket osiguranja imovine DOMOS obuhvaća osiguranje do **pune vrijednosti** što znači da ne postoje ograničenja ili tzv. limiti i podlimiti kod isplate šteta. Osiguranicima se isplaćuje puni iznos** štete bez ograničenja.

***osim u slučaju rizika poplave*

POMOĆ U KUĆI

Pokriće uključuje organiziranje pomoći i naknadu troškova prilikom nastanka osiguranog slučaja na stambenom objektu. Obuhvaća usluge izvođača, odnosno troškove njegova rada, kao i putne troškove do ukupnog iznosa od **350 KM**. Uz to, uključena je hitna sanacija radi sprječavanja daljnjeg oštećivanja stana i predmeta u njemu te ugrožavanja zdravlja i sigurnosti osiguranika.

Kontakt centar usluge Pomoć u kući dostupan je 24 sata dnevno, 365 dana u godini, na besplatni telefon **0800 800 23**.

Pomoć u kući obuhvaća:

- ✓ sanaciju vodovodnih i kanalizacijskih cijevi
- ✓ popravak električnih instalacija
- ✓ staklarske i stolarske radove
- ✓ popravak brava i otvaranje vrata

Uvjeti za Osiguranje - Pomoć u kući

Na temelju članka 119. Statuta EUROHERC osiguranja d.d. Sarajevo (broj 01-1.10./16 od 24.3.2016. godine) te Odluke o izmjeni i dopuni Statuta broj OPU IP 518/2016 od 26.08.2016. i članka 9. Odluke o dodatnoj dokumentaciji, vrsti i sadržaju akata poslovne politike koja se dostavljaju uz zahtjev za izdavanje odobrenja za rad Agencije za nadzor FBiH (Sl. novine FBiH broj 84/17), te na temelju saglasnosti Agencije za nadzor FBiH broj:01-05.2.2.-059-2038/18, na sjednici Uprave Društva održanoj 15.08.2018. godine, doneseni su:

Uvjeti za osiguranje - Pomoć u kući

Članak 1.

Uvodne odredbe

U ovim uvjetima pojedini izrazi znače:

Osiguratelj - Euroherc osiguranje d.d. Sarajevo (u daljnjem tekstu: Osiguratelj).

Pružatelj pomoći u kući/asistencije - poslovni partner Euroherc osiguranja d.d. Sarajevo koji obavlja usluge pomoći u kući, utvrđene ovim Uvjetima osiguranja (u daljnjem tekstu Izvršitelj);

Ugovaratelj - fizička ili pravna osoba koja je s Osigurateljem sklopila ugovor o osiguranju.

Osiguranik - osoba čiji je imovinski interes osiguran i kojoj pripadaju prava iz osiguranja.

Osigurani slučaj - budući, neizvjestan događaj neovisan od isključene volje osiguranika koji je prouzročeo osiguranim rizikom, a koji je za posljedicu imao nastanak štete ili slučaja pokrivenih ovim Uvjetima.

Polica - isprava o ugovoru o osiguranju.

Kontakt centar - 24 satno dežurstvo Izvršitelja za osiguranike kojima je potrebna pomoć ako se dogodi osigurani slučaj.

Članak 2.

Euroherc Pomoć u kući

Euroherc Pomoć u kući je pokriveno kojim se, u opsegu definiranom ovim Uvjetima i u hitnom slučaju, osiguraniku pruža organiziranje pomoći i pokriveno pripadajućih troškova prilikom nastanka osiguranog slučaja na stambenom objektu odnosno kući osiguranika, koji je uključen u pokriveno i nalazi se na području Bosne i Hercegovine.

Euroherc Pomoć u kući dostupna je 24 sata dnevno 365 dana na području Bosne i Hercegovine.

Hitnim slučajem, u smislu odredbi ovih Uvjeta, smatra se iznenadni i neočekivani događaj koji je rezultirao oštećenjem, odnosno uništenjem imovine osiguranika i čija hitna sanacija je nužna kako bi se spriječilo:

- daljnje oštećenje stana i predmeta koji se nalaze u objektu

- ugrožavanje zdravlja ili sigurnosti osiguranika zbog štete u objektu
- boravak osiguranika u neadekvatnom stambenom prostoru zbog štete nastale u objektu.

Odmah po nastanku hitnog slučaja koji iziskuje aktivnost nužnu za sprječavanje daljnjeg povećanja štete, osiguranik treba pozvati kontakti centar na besplatni telefonski broj 0800 80023 i obavijestiti operatera o nastalom štetnom događaju. Telefonska linija je dostupna svakodnevno od 00 do 24 sata.

Osiguranik je obavezan operateru dati sljedeće podatke:

- ime i prezime, broj telefona
- mjesto intervencije (adresu i opis objekta)
- kratak opis događaja i vrsta pomoći koja se očekuje
- drugi podaci na zahtjev operatera

Operater ima pravo odbiti intervenciju u slučaju da je osiguranik uskratio gore navedene podatke.

Operater organizira slanje servisera na mjesto štetnog događaja.

Sukladno izvršenoj količini i vrsti usluga, serviser obračunava iznos intervencije. Maksimalna obveza osiguratelja je do limita navedenog u čl. 5. ovih Uvjeta. U slučaju prekoračenja limita ili korištenja

usluga koje nisu obuhvaćene pokrićem, osiguranik plaća iznos naknada koje nisu uključene u pokriće, prema važećem cjeniku pružatelja asistencije.

Po završetku, serviser uručuje osiguraniku a osiguranik potpisuje računski obrazac koji služi za evidentiranje korištenja pogodnosti police Euroherc Pomoć u kući.

Članak 3.

Opseg osigurateljnog pokrića

Osiguranjem su pokriveni troškovi organizacije dolaska servisera na mjesto štetnog događaja koji iziskuje hitnu intervenciju, a koja za cilj ima:

- sanaciju kvara i/ili oštećenja s osnovnim ciljem sprječavanja daljnjeg oštećenja objekta i predmeta koji se nalaze u objektu
- sprječavanja ugrožavanja zdravlja ili sigurnosti osiguranika

Popis pogodnosti uključenih u osiguranje:

a) **Sanacija vodovodnih i kanalizacijskih cijevi**

U slučaju kvara na instalacijama vodovodnih i kanalizacijskih cijevi kao i cijevi centralnog grijanja, koji je doveo do izlivanja ili nedostatka vode u kući/stanu na kućnoj adresi koja nužno zahtijeva intervenciju servisera.

Ako je potrebno isprazniti septičku

jamu, ugovorenim osiguranjem pokriveni su troškovi organizacije pražnjenja, ali ne i sami troškovi pražnjenja.

b) Sanacija električnih instalacija

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

U okviru prethodnog stavka su osigurane hitne intervencije i na klima uređajima i bojleru.

Ugovorenim osiguranjem nisu pokriveni troškovi nastali zbog kvara na daljinskom upravljaču i kvara instalacije za odvod kondenzata klima uređaja.

Nisu osigurane i ne smatraju se pogodnostima iz Euroherc Pomoći u kući:

- zamjena osigurača ili žarulje
- kvar primarnog sustava upravljanja uređajima za regulaciju grijanja koji je nastao zbog nepridržavanja uputa proizvođača
- kvar spremnika goriva
- kvar samostalnog (mobilnog) sustava grijanja,

koji ne čini dio primarnog sustava grijanja

- kvar sustava za solarno grijanje
- kvar na kućanskim aparatima i uređajima

c) Sanacija brave ili omogućavanje otvaranja vrata

U slučaju da osiguraniku ili članu njegova kućanstva nije mogući ulazak u osigurani objekt nakon provalne krađe, zbog gubitka raspoloživih ključeva, loma ključeva i kvara brave osigurano je:

- popravak brave
- omogućavanje otvaranja vrata

Pokriveni su i hitni slučajevi popravka prozora i vrata na vanjskim zidovima objekta, koji su nastali izvršenjem ili pokušajem izvršenja provalne krađe.

d) Sanacija stakla i stolarski radovi

U slučaju loma stakla ili okvira prozora i vrata, ugrađenim na vanjskim zidovima objekta, zbog čega je onemogućeno zatvaranje vrata ili prozora, a objektivne okolnosti su takve da je nužna sanacija, osigurano je:

- zamjena stakla ili
- privremeno zatvaranje.

Članak 4.

Troškovi intervencije koji nisu u pokriću

Osiguranik snosi osobno:

- troškove dijelova i ostalih materijala potrebnih za popravak oštećenja;
- troškove popravka kućanskih uređaja;
- troškove koji spadaju u redovno održavanje kućanskih uređaja, opreme i instalacija;
- Intervencije koje nastanu zbog neodržavanja kućanskih uređaja, opreme i instalacija.

Osiguranik navedene troškove snosi osobno u svakom pojedinom slučaju prema stvarnim tržišnim cijenama tih usluga, dijelova i materijala.

Članak 5.

Usluge u pokriću Euroherc Pomoć u kući

Osiguranjem je pokrivena isporuka sljedećih pogodnosti:

- pružanje informacije i organizacije pomoći
- isporuka usluga izvođača, koje obuhvaćaju troškove rada i putne troškove izvođača ukupnog iznosa do 350,00 KM tijekom 12 mjeseci od ugovaranja Euroherc Pomoći u kući.

Troškove koji nastanu iznad navedenog

limita, osiguranici su dužni sami platiti.

Tijekom 12 mjeseci od početka osiguranja, osiguranik može iskoristiti najviše tri intervencije Euroherc Pomoći u kući, s time da ukupan iznos svih intervencija tijekom te godine ne prelazi iznos od 350,00 KM. Troškove koji nastanu iznad limita osiguranici su dužni sami platiti prema važećem cjeniku pružatelja asistencije. Ako zbirni troškovi višekratnih usluga budu veći od limita tijekom jedne godine razliku podmiruje osiguranik u trenutku prekoračenja limita.

Limiti pokrića koji su navedeni u ovim Uvjetima izraženi u novčanim jedinicama (konvertibilnim markama), predstavljaju bruto vrijednost - što znači da u sebi sadržavaju/uključuju sve možebitne poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja.

Članak 6.

Isključenja iz osiguranja

Osigurani slučajevi neće se priznati u slučaju ako:

- osiguranik ne nazove kontakt centar Euroherc Pomoći u kući odmah nakon utvrđivanja postojanja hitnog slučaja;
- posljedice nepogode otkloni osiguranik ili izvođač kojeg nije uputio pružatelj asistencije Euroherc Pomoć u kući;

- je uzrok nezgode/štete nestručno rukovanje stvarima;
- osiguranik daje lažne podatke o nastalom slučaju;
- namjerne radnje osiguranika;
- ako su troškovi nastali kao posljedica potresa, nuklearne opasnosti, izravne ili neizravne veze s terorističkim djelovanjima ili ratom.

Osiguravatelj nije dužan nadoknaditi bilo kakve troškove izvan opsega definiranog ovim Uvjetima. Pri tome su posebno isključena bilo kakva potraživanja čiju naknadu osiguranik potražuje na temelju neodgovarajućeg načina, kvalitete ili brzine obavljene intervencije.

Članak 7.

Dotadne mogućnosti organizacije

Pružatelj asistencije nudi mogućnost uspostave kontakta i slanja servisera iz stavka 2. ovog Članka na mjesto događaja na zahtjev osiguranika u slučajevima koji se, sukladno odredbama ovih Uvjeta, ne smatraju hitnim slučajem. Pokrićem nisu pokriveni troškovi rada i materijala, kao ni putni troškovi servisera odnosno izvođača radova.

Organizacija se provodi za sljedeće servisere:

- vodoinstalater

- stolar
- staklar
- bravar
- električar

Članak 8.

Teritorijalna valjanost osiguranja

Euroherc Pomoć u kući koja se pruža na temelju ovih Uvjeta, primjenjuje se za stambeni objekt, odnosno kuću ili stan, koji je naveden pod mjesto osiguranja u važećoj polici Euroherc Pomoći u kući, i nalazi se na području Bosne i Hercegovine.

U osiguranje je uključen glavni objekt, stan ili kuća, kao i njemu pripadajući pomoćni objekti.

Članak 9.

Početak i prestanak osigurateljnog pokrića

Obveza osiguratelja počinje nakon isteka 24-tog sata onog dana koji je u polici osiguranja naveden kao dan početka osiguranja, ako je do tog dana plaćena premija ili prvi obrok premije, odnosno istekom 24-tog sata onog dana kada je plaćena premija, ako drugačije nije ugovoreno.

Obveza osiguratelja prestaje istekom 24-tog sata onog dana koji je u polici osiguranja naveden kao dan isteka osiguranja, ako se drugačije ne dogovori.

Članak 10.

Trajanje ugovora o osiguranju

Ugovor se sklapa na trajanje od godinu dana s mogućnošću automatskog produženja na sljedeće ugovorno razdoblje od godinu dana.

Ugovaratelj osiguranja može raskinuti ugovor s danom dospelosti premije, obavješćujući o raskidu pismenim putem drugu stranu najkasnije tri mjeseca prije dospelosti premije.

Članak 11.

Plaćanje i posljedice neplaćanja premije

Ugovaratelj osiguranja obvezan je platiti premiju u cijelosti pri ispostavljanju police, ako se ne ugovori drugačije.

Ako kod zaključenja osiguranja premija ili prvi obrok premije nije plaćen, a tako je ugovoreno, osiguravateljno pokriće započinje tek sljedeći dan od dana plaćanja premije odnosno prvog obroka, ali ne prije nego je ugovoreno policom.

Ako ugovaratelj osiguranja premiju, koja je dospjela nakon sklapanja ugovora ne plati do dospelosti, niti to učini koja druga zainteresirana osoba, ugovor o osiguranju prestaje po samom zakonu nakon isteka roka od trideset dana od kada je ugovaratelju osiguranja uručeno preporučeno pismo osiguravatelja s obavješću o dospelosti premije, ali s tim

da taj rok ne može isteći prije nego što protekne trideset dana od dospelosti premije.

Ugovaratelj osiguranja je dužan platiti premiju na račun osiguratelja u vlastitom trošku, a Osiguranik je dužan obračunavati i Osiguratelju uplaćivati premiju osiguranja u skladu s odredbama ugovora o osiguranju.

Ako ugovaratelj osiguranja zakasni s plaćanjem premije, osiguratelj ima pravo obračunati zatezne kamate i troškove opomene.

Nastupom osiguranog slučaja sva ugovorena premija odmah dospijeva na naplatu pa i ako je bilo ugovoreno obročno plaćanje.

Ako se premija plaća putem banke smatrat će se da je ugovaratelj osiguranja podmirio svoju obvezu prema osiguratelju na dan kada je banka primila od ugovaratelja osiguranja nalog za plaćanje i kada je taj nalog postao neopoziv u skladu s odredbama zakona kojim se uređuje platni promet.

Članak 12.

Vraćanje premije

U slučaju raskida ugovora o osiguranju prije isteka osiguravateljnog razdoblja, osiguravatelj je u obvezi na zahtjev ugovaratelja osiguranja vratiti

neiskorišteni dio premije u iznosu od 30% bruto premije, pod uvjetom da se do dana odjave nije ostvario osigurani slučaj i da nije bilo uložених заhtjeva za naknadu iz osiguranja.

Članak 13.

Osiguranik je dužan odmah po nastanku osiguranog slučaja pozvati Kontaktni centar na besplatni telefon broj 0800 800 23.

Prije poziva osiguranik ne treba djelovati sam, osim u slučaju iznimne situacije - izbjegavanja ozbiljne ozljede ili spašavanja života, ili ako sama priroda hitnog slučaja to ne dopušta. Posebnost situacije, koja je zahtijevala samostalno djelovanje, osiguranik mora potkrijepiti odgovarajućim dokazima, na temelju kojih Izvršitelj može osiguraniku naknadno odobriti određena prava iz Euroherc Pomoći u kući.

Osiguranik mora po prijavi slijediti upute dobivene od pružatelja asistencije. Ako osiguranik postupa protivno uputama, Izvršitelj ne pokriva troškove koji iz tog ponašanja proizlaze.

Izvršitelj će usluge izvršiti na profesionalan način poštujući pravila struke te vodeći računa o kvaliteti i brzini intervencije.

Osiguranik je obvezan u slučajevima koji su definirani relevantnim propisima, a osobito u slučajevima koji su uzrokovani

požarom, eksplozijom ili vandalizmom ili provalnom krađom, odmah obavijestiti nadležnu policijsku ispostavu o stvarima koje su uništene, oštećene.

Članak 14.

Pisani oblik

Smatra se da je ugovor o osiguranju valjan ako je sklopljen u pisanom obliku te ako su Ugovaratelju osiguranja uručeni ovi Uvjeti te polica osiguranja.

Ugovaratelj ima pravo odstupanja od ponude, odnosno od sklapanja ugovora o osiguranju samo u slučaju ako je osiguravatelj primio opoziv ili prijedlog za odstupanje prije izdavanja police osiguranja i plaćanje cjelokupne premije osiguranja ili prvog obroka. Za valjanost izjave o odstupanju zahtjeva se pisani oblik.

Sva ostala izvješća i izjave koje se daju temeljem ugovora o osiguranju moraju biti izjavljene u pisanom obliku.

Članak 15.

Izvansudsko rješavanje sporova

Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz ugovora o osiguranju zaključenom prema ovim Uvjetima, prvenstveno će sve svoje eventualne sporove, u pogledu obveza osiguravatelja koji proizlaze ili su u vezi sa predmetnim ugovorom o osiguranju, u

primjerenom odnosno zakonskom roku, nastojati riješiti sporazumno, sukladno pravilima postupka osiguravatelja o izvansudskom rješavanju sporova.

Postupak izvansudskog rješavanja sporova provodi se na sljedeći način:

- osoba iz stavka 1. ovog članka nezadovoljna odlukom osiguravatelja ima pravo podnošenja prigovora
- povodom zaprimljenog prigovora, ovlaštena osoba osiguravatelja, uvažavajući navode prigovora, ali i sve ostalo što smatra bitnim, još jednom će pregledati cjelokupni odštetni zahtjev sa pripadajućom dokumentacijom, nakon čega će, najkasnije u roku 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora, donijeti konačnu izvansudsku odluku u pisanom obliku.
- Ukoliko spor nije riješen u izvansudskom postupku svaka od stranaka u sporu može predložiti drugoj strani pokretanje sudskog postupka.

Članak 16.

Podnošenje prigovora na usluge Izvršitelja

Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz ugovora o osiguranju zaključenom prema

ovim Uvjetima, prvenstveno će svoje eventualne prigovore na usluge Izvršitelja, a koji proizlaze ili su u vezi sa predmetnim ugovorom o osiguranju, u pisanom obliku, podnijeti na adresu Euroherc osiguranje d.d., Trg Međunarodnog prijateljstva 20, Sarajevo ili putem elektronske pošte na adresu: pritužbe@euroherc.ba u roku 30 (trideset) dana od dana izvršenja usluge na koju se odnosi prigovor.

Prigovor mora sadržavati sve bitne činjenice i dokaze na kojima se isti temelji. Odluka o utemeljenosti prigovora donosi se, u roku 15 (petnaest) dana, od dana podnošenja prigovora.

Odluka o prigovoru je konačna.

Osiguravatelj ne odgovara za obveze Izvršitelja, a koje su utvrđene odredbama ovih Uvjeta.

Članak 17.

Nadležnost u slučaju spora

U slučaju spora između ugovaratelja osiguranja odnosno osiguranika i osiguravatelja, nadležan je stvarno nadležni sud prema mjestu sklapanja ugovora o osiguranju.

Članak 18.

Zaključne odredbe

Za odnose između ugovaratelja osiguranja, osiguranika odnosno korisnika osiguranja

te osiguravatelja koji nisu određeni ovim Uvjetima primijenit će se odredbe Zakona o obveznim odnosima te ostali pozitivni propisi Federacije Bosne i Hercegovine.

Članak 19.

Ovi Uvjeti stupaju na snagu danom donošenja.

Protokol: 183033098.