

Tervishoiuteenuse osutaja erialase vastutuskindlustuse tingimused

T004/2021

Kehtivad alates 01.01.2022



Käesolev dokument moodustab ühe osa AB "Lietuvos draudimas" Eesti filiaaliga (edaspidi PZU*) sõlmitud kindlustuslepingust, mille kindlustatud riskiks on kindlustatud isiku tsiviilvastutusega kaasnevad varalised kohustused. Siin reguleerimata küsimustes juhenduvad kindlustuslepingu pooled kindlustuslepingus toodud kokkulepetest, võlaõigusseadusest ja muudest õigusaktidest.

Käesolevaid tingimusi rakendatakse ainult tervishoiuteenuse osutaja erialase tegevuse (näiteks ravi või diagnoosimine jms) raames toimunud rikkumisega tekkinud kahjude suhtes. Tingimusi ei rakendata vastutuse suhtes, mis põhineb üldisel majandustegevusel (näiteks hoone haldamine), töandja vastutusel (näiteks tööõnnetused ja kusehaigused) või tootjavastutusel (näiteks toote puudusest tekkinud kahju) ning muude erialaste tegevuste suhtes (näiteks projekteerija, audiitori jms teenusega seotud kahju). Tegevusvastutuse, töandja vastutuse ja tootjavastutuse suhtes rakendatakse eraldi tingimusi.

1. Kindlustusvõtja ja kindlustatud isik

- 1.1. Kindlustusvõtja** on kindlustushuvi omav isik, kes on sõlminud PZU-ga kindlustuslepingu.
- 1.2. Kindlustatud isik** on kindlustusvõtja või kindlustuslepingus märgitud tervishoiuteenust osutav isik, kellega seotud kindlusrisk on kindlustatud.
- 1.3. Kindlustuskaitse** laieneb kindlustatud isiku poolt tervishoiuteenuse osutamisel kasutatud isiku tekitatud kahju suhtes, kui kahju tekitamine oli seotud kindlustuslepingus märgitud tervishoiuteenuse osutamisega ning kindlustatud isikul tekkis seadusjärgne kahju hüvitamise kohustus (näiteks kindlustatud isiku poolt kasutatav arst, õde vms oli kahju tekkimises süüdi).

2. Kindlustusjuhtum

- 2.1. Kindlustusjuhtum** on kindlustusperioodil toimunud ootamatu ja ettenägematu rikkumine (edaspidi sündmus), mis on põhjuslikus seoses kindlustatud isiku poolt kindlustuslepingus märgitud tervishoiuteenuse osutamisega ja mille tagajärjel tekkis kahjustatud isikule varaline kahju ning kindlustatud isikul on sellise kahju seadusjärgne hüvitamise kohustus.
Näiteks on isik kindlustanud oma vastutuse tegutsemisel perearstina ning ta teeb patsiendi diagnoosimisel vea, mis põhjustab patsiendile varalise kahju.
- 2.2.** Kindlustusjuhtumiks ei ole punktis 5 loetletud välistused.
- 2.3.** Kõik ühest ja samast põhjusest tulenevad sündmused ja ühest ja samast sündmusest tulenevad nõuded loetakse üheks kindlustusjuhtumiks. Kindlustusjuhtumi toimumise ajaks loetakse sellisel juhul esimese sündmuse toimumise aega.
Näiteks kui ühest ja samast raviveast tekib mitu erinevat terviseriket, siis on tegemist on ühe kindlustusjuhtumiga.

3. Kindlustuslepingu kehtivus

- 3.1.** Kindlustusleping kehtib lepingu kokkulepitud perioodil ja kohas. Kui kindlustuslepingus ei ole kindlustuskohta märgitud, on kindlustuskoht Eesti Vabariik.
- 3.2.** Kindlustuskaitse laieneb nõuetele, millest on PZU-le teatatud viie aasta jooksul pärast kindlustusperioodi lõppemist, kuid mille aluseks olnud sündmus toimus kindlustusperioodil.
- 3.3.** Kindlustuslepingu pooled võivad kindlustuslepingu sõlmimisel kokku leppida nõuete esitamise laiendatud perioodi. Nõuete esitamise laiendatud periood pikendab nõuetest teatamise aega kokkulepitud aja võrra.

4. Kindlustushüvitis, õigusabikulud, omavastutus ja hüvitamise kord

- 4.1.** Kindlustushüvitis on rahasumma, mis makstakse välja kahju

hüvitamiseks.

- 4.2.** Õigusabikulud käesolevate tingimuste mõistes on nõuete menetlemisel kindlustatud isiku õigusabile, ekspertiisile ja kohtupidamisele kulutatud summa.
- 4.3.** Õigusabikulud hüvitab PZU juhul, kui see on vajalik kindlustatud isiku vastu esitatud nõude tõrjumiseks ja kindlustatud isiku õiguste kaitseks. Hüvitamisele kuuluvad ainult PZU-ga eelnevalt kooskõlastatud õigusabikulud. PZU ei hüvita õigusabikulusid, kui tegemist ei ole kindlustusjuhtumiga või kahju hüvitamine on kindlustustingimustega välistatud.
- 4.4.** Hüvitispiir (ehk kindlustussumma) on kõigi kindlustuslepingus kokkulepitud kohustuste maksimaalne väljamaksete summa.
- 4.5.** Üksikjuhtumi hüvitispiir on maksimaalselt väljamakstav summa kõigi ühest ja samast sündmusest tulenevate nõuete suhtes. Juhul, kui üksikjuhtumi hüvitispiiri ei ole eraldi kokku lepitud, loetakse see võrdseks kindlustuslepingu hüvitispiiriga.
- 4.6.** Hüvitispiir väheneb kindlustuslepingu alusel väljamakstud hüvitise ja õigusabikulude võrra. Poolte kokkuleppel võib hüvitispiiri taastada. Hüvitispiiri taastamise eest võib PZU küsida lisatasu.
- 4.7.** Omavastutus on kindlustuslepingus kokkulepitud rahasumma, mis iga kindlustusjuhtumi korral jääb kindlustusvõtja kanda.
- 4.8.** Ühest ja samast põhjusest või sündmusest tulenevate nõuete suhtes arvestatakse omavastutust vaid esimese väljamakstava kindlustushüvitise korral.
- 4.9.** Õigusabikulude suhtes omavastutust ei rakendata, v.a siis, kui on kokku lepitud teisiti.
- 4.10.** Kahju hüvitamisel lähtutakse sündmuse toimumise ajal kehtinud kindlustuslepingu tingimustest, hüvitamise ülempiirist ja omavastutusest.
- 4.11.** PZU-l on õigus teha hüvitise maksimisele tasaarvestus kindlustuslepingu alusel kuni kindlustusperioodi lõpuni veel tasumata kindlustusmakse osas.
- 4.12.** Kui kindlustatud isik on jõudnud kokkuleppele nõude esitajaga või juba hüvitanud nõude või selle osa, siis ei ole see PZU-le siduv, kui nõude tegelik suurus on tõendamatana ja/või kindlustatud isiku hüvitamiskohustus on vaieldav.

5. Välistused

- 5.1.** PZU ei hüvita väärteo- või kriminaalmenetluses või sarnasel viisil määratud trahvi, sunniraha, hoiatustrahvi, viivistasu vms.
- 5.2.** PZU ei hüvita mittevaralist kahju (moraalne kahju), välja arvatud, kui selles on eraldi kokku lepitud.
- 5.3.** PZU ei hüvita saamata jäänud tulu, v.a. isiku tervise kahjustamisega seotud sissetuleku vähenemine.
Näiteks isiku palgavahe rikkumise tõttu haiguslehel oles on hüvitatav kahju;
- 5.4.** PZU ei hüvita kahju, mille põhjuseks on käsundita asjaajamine, alusetu rikastumine, tasu avalik lubamine või asja ettenäitamine.
- 5.5.** PZU ei hüvita kahju, mille põhjuseks on sündmus või asjaolu, millest kindlustusvõtja või kindlustatud isik oli teadlik enne kindlustuslepingu sõlmimist.
Näiteks ei hüvitata kahju, kui kindlustatud isik teab enne riski kindlustamist, et tema poolt patsiendile antud diagnoos on vale, kuigi kahju ei ole veel tekkinud või ilmnenud.
- 5.6.** PZU ei hüvita sanktsioone, trahve ning muid kahjule lisanduvaid karistusi
Näiteks ei hüvitata kahju põhjustamisel tasutavat leppetrahvi, mille kindlustatud isik on teenuse osutamise lepingus kokku leppinud.
- 5.7.** PZU ei hüvita lepingust tulenevaid kahju nõudeid, kui need laiendavad kindlustatud isiku vastutust, piiravad kindlustatud isiku õigusi või muul moel erinevad seaduses toodud kahju hüvitamise tingimustest
Näiteks kahju suurust või ulatust laiendavad kokkulep-

ped, kokkulepe tagasinõudest loobumise osas, nõuete aegumistähtaaja pikendamine jms..

- 5.8.** PZU ei hüvita kahju, mille põhjuseks on tähtaja või eelarve mittejärgimine, ettenähtud koostööstuste puudumine või hindade muutumine või patendi, autoriõiguse või kaubamärkidega seotud rikkumised.
- 5.9.** PZU ei hüvita kahju mille põhjuseks on teenuse osutamata jätmine või kulu, mida kindlustatud isikul endal tuleb kanda selleks, et puudus parandada või ümber teha (sh kindlustatud isiku enda kulud täiendavate töötundide suhtes).
- 5.10.** PZU ei hüvita kahju mille põhjuseks on kindlustatud isiku muu üldine majandustegevus, mitte erialane eksimus. Selle kaitse jaoks on vajalik tegevusvastutuskindlustus.
- 5.11.** PZU ei hüvita kahju mille põhjuseks on kindlustatud isiku juures töötava isikuga toimunud tööõnnetus või kutsehaigus. Selle kaitse jaoks on vajalik tööandja vastutuskindlustus.
- 5.12.** PZU ei hüvita kahju mille põhjuseks on müüdnud või vahendatud toote puudus. Selle kaitse jaoks on vajalik tootja vastutuskindlustus.
- 5.13.** PZU ei hüvita kahju mille põhjuseks on muu erialase teenuse osutamine, mis väljub seadusega piiritletud tervishoiuteenuse raamest. Selle kaitse jaoks on vajalik muu erialane vastutuskindlustus.
- Näiteks õigusnõustamine või finantsnõustamine ei ole tervishoiuteenus. Samuti ei ole tervishoiuteenuseks alternatiivmeditsiin, esoteerika, homöopaatia jms.**
- 5.14.** PZU ei hüvita kahju, mis on tekitatud väljaspool kindlustuslepingu kokku lepitud tegevust.
- Näiteks kui kindlustatud tegevusala on tervishoiuteenuse osutamine hambaarstina, siis ei hüvitata kahju, mis tekib tegutsemisel perearstina ja vastupidi.**
- 5.15.** PZU ei hüvita kahju, mis on tekkinud doonorverest või seotud verepanga tegevusega.
- Näiteks kui kahju ei põhjusta mitte raviviga, vaid doonorveres esinev puudus.**
- 5.16.** PZU ei hüvita kahju, mist on tingitud tavapäraest kõrvalnähtudest või sellistest ealistest või muudest patsiendi iseärasustest, mis olid oma olemuselt eeldatavad.
- 5.17.** PZU ei hüvita kahju, mis tuleneb ravimi puudusest.
- Näiteks kahju tekkis ravimist, mitte raviveast.**
- 5.18.** PZU ei hüvita kahju, mis on seotud kindlustatud isiku osalemisega ravimiuuringutes, välja arvatud, kui selles on eraldi kokku lepitud.
- 5.19.** PZU ei hüvita kahju, mis on seotud loodetud esteetilise tulemuse mitte saavutamisega.
- 5.20.** PZU ei hüvita kahju, mis on seotud sõiduki, ruumi, hoone, rajatise, territooriumi haldamise, valdamise või kasutamisega.
- 5.21.** PZU ei hüvita kahju, mis on tekkinud kindlustatud isiku valduses, hoiul olevale varale, sh dokumentidele või andmekandjatele.
- 5.22.** PZU ei hüvita kahju, mis kuulub hüvitamisele kohustusliku vastutuskindlustuse, sh sotsiaal- või ravikindlustuse alusel. Käesolev kindlustusleping rakendub ainult nende juhtumite suhtes, mida ei hüvitata kehtiva teise kulupõhise kindlustuskaitse alt või olukorras, kus teise kulupõhise kindlustuslepingu hüvitisiimiit on ammendatud või kui saabub teise kindlustuslepingu alusel hüvitise väljamaksnu kindlustusseltsilt tagasinõue.
- 5.23.** PZU ei hüvita kahju mille põhjuseks on asbest, geneetiliselt muundatud aine või organism, klooinimine, infektsioon, pandeemia, relv, lõhkeaine või -seadeldis, mürk sh pestitsiidid, elektromagnetväli, kiirgus ja radiatsioon.
- Radiatsiooni, elektromagnetvälja osas on kaetud kiirguse või radiatsiooni tõttu tingitud kahju ainult tingimusel, et tegemist on üldtunnustatud ja tavapärase ravi- või diagnostikameetodiga.
- 5.24.** PZU ei hüvita kahju, mis on seotud abordi, steriliseerimise ja/või kunstliku viljastamisega, v.a otsese raviveaga tekitatud kahju, kui see on kindlustuslepingus eraldi kokku lepitud.
- 5.25.** PZU ei hüvita kahju, mis on põhjustatud tervishoiuteenuse osutamisest alkoholi-, narkootilise, toksilise vms joobe seisundis.
- 5.26.** PZU ei hüvita kindlustatud isikute omavahelisi ja kindlustusvõtja ja kindlustatud isiku omavahelisi nõudeid;
- 5.27.** PZU ei hüvita nõudeid, mille on esitanud kindlustatud isiku vastu tema ema-, tütar- või sidusettevõtte või isik, kes on kindlustatud isiku seaduslik esindaja, omanik, juht, perealiige või lähikondne;
- 5.28.** PZU ei hüvita kahju, mis on seotud keskkonnale tekitatud kahjuga.
- 5.29.** PZU ei hüvita kahju mille põhjuseks on vääramatu jõud, sõda,

riigipööre, revolutsioon, streik, rahvarahutus, eriolukord, konfiskeerimine, natsionaliseerimine, kuritegu, terrorism, küberrünnak või loodusõnnetus.

- 5.30.** PZU ei hüvita kuriteoga tekitatud kahju, kui kuritegu on toime pandud ettekavatsetult või tahtlikult või kui kuritegu seisneb finants- või kindlustuskelmuses. Juhul, kui PZU hüvitab kuriteo tõttu tekkinud kahju, on tal hüvitise ja käsitluskulude tagasinõudeõigus kuriteo toimepanija suhtes.
- 5.31.** PZU ei hüvita tahtlikult tekitatud kahju.
- 5.32.** Kindlustuskaitse ei laiene nõude ja/või vastutuse suhtes, mis on seotud piirkonna või maaga, mille suhtes on kehtestatud finants- ja/või kaubanduspiirang (näit. embargo). Samuti ei laiene kindlustuskaitse isiku suhtes, kes siseriikliku või rahvusvahelise seaduse, otsuse või kokkuleppe alusel on tunnistatud rahvusvahelise finants- majandus- või muu kaubandussanktsiooni subjektiks, isegi kui selle isiku suhtes on sõlmitud kindlustusleping. Kindlustusandjal ei ole nimetatud juhtudel hüvitamiskohustust ning eeltoodud asjaolu esinemise korral jätab kindlustusandja õiguse lõpetada kindlustusleping ennetähtaegselt.
- 5.33.** PZU ei hüvita kahju, mis on seotud Euroopa Parlamendi ja Nõukogu (EL) määruses 2016/679 (Isikuandmete kaitse üldmäärus) ja määruse alusel vastu võetud Eesti Vabariigi siseriiklikes rakendusaktides kehtestatud nõuete järgimata jätmisest ning hüvitamisele ei kuulu ka isikuandmete töötlemise nõuete rikkumistest põhjustatud kahju.

6. Ohutusnõuded

Ohutusnõuete osas loetakse kindlustusvõtjaga võrdsustatud isikuks kindlustatud isikud ja majandustegevuses kasutatavad isikud.

- 6.1.** Kindlustusvõtja ja temaga võrdsustatud isikud on kohustatud järgima ohutusnõudeid, mis tulenevad Eesti Vabariigis kehtivatest õigusaktidest, asjakohastest juhenditest, heast tavast ja kindlustuslepingust.
- 6.2.** Kindlustusvõtja ja temaga võrdsustatud isikud on kohustatud osutama tervishoiuteenust vastavalt arstiteaduse üldisele tasemele teenuse osutamise ajal ning tervishoiuteenuse osutajalt tavaliselt oodatava hoolega, teavitama patsiente ja hankima teenuse osutamiseks patsiendi nõusoleku, dokumenteerima ravi ja saadud teavet saladuses hoidma.
- 6.3.** PZU-l on õigus kindlustuslepingu kehtivuse ajal ja kindlustusjuhtumi käsitlemise käigus kontrollida ohutusnõuete rakendamist ja muid kindlustatud riskidega seotud asjaolusid ning nõuda kindlustusvõtjalt ja temaga võrdsustatud isikutelt andmeid eeltoodud asjaolude kohta.

7. Kindlustusvõtja kohustused

Kindlustusvõtja vastutab kindlustatud isiku käitumise eest kindlustuslepingust tulenevate kohustuste täitmisel samamoodi nagu enda käitumise eest.

- 7.1.** Kindlustusvõtja on kohustatud:
- 7.1.1.** esitama täieliku ja õige teabe kindlustusriskide hindamiseks ja teatama kõigist talle teada olevatest olulistest asjaoludest, mis mõjutavad PZU hüvitamiskohustust, sh nii kindlustusjuhtumi toimumise võimalikkust kui tekkiva kahju suurust ja PZU otsust sõlmida kindlustusleping kokkulepitud tingimustel;
- 7.1.2.** võimaldama PZU esindajal tutvuda kindlustuskoha, riskide ja vajaliku dokumentatsiooniga;
- 7.1.3.** teatama viivitamatult PZU-le kahju toimumise võimalikkuse suurenemisest ja/või juba tekkinud kahju suurenemisest (muudatused võrreldes kindlustuslepingus märgituga või kindlustuslepingu sõlmimise ajal esitatud asjaoludega);
- 7.1.4.** teatama viivitamatult mitmekordse kindlustuse tekkimisest;
- 7.1.5.** tutvustama kindlustuslepingu tingimusi kõigile kindlustatud isikutele ja majandustegevuses kasutatavatele isikutele
- 7.1.6.** selgitama kindlustuslepingust tulenevaid kohustusi isikutele, kelle tegevus võib kaasa tuua kindlustustatud isiku vastutuse ja isikutele, kes oma tööülesannete tõttu peavad tagama kindlustustatud isiku kindlustuslepingu järgsete kohustuste täitmise;
- 7.1.7.** järgima Eesti Vabariigis kehtivaid õigusakte, seadmete, materjalide vms asjade kasutuse, hoiustamise jms juhendeid, kindlustuslepingus märgitud ohutusnõudeid ning eri- ja lisatingimusi;
- 7.1.8.** tegema kõik endast oleneva kindlustusjuhtumi ärahoidmiseks ja kahju vähendamiseks, vältima kindlustusrisiki võimalikkuse suurenemist ja tagama, et sama teevad isikud, kelle tegevus võib kaasa tuua kindlustustatud isiku vastutuse;

- 7.2.** Kahjujuhtumi toimumisel või kahjust teadasaamisel on kindlustusvõtja kohustatud:
- 7.2.1. võtma viivitamatult tarvitusele abinõud kahju ulatuse ja suuruse piiramiseks ja vähendamiseks;
 - 7.2.2. teatama sündmusest viivitamatult:
 - 7.2.2.1. politseile, kui tegemist on õigusrikkumisega;
 - 7.2.2.2. pädevale asutusele või isikule, kui tegemist on muu juhtumiga, mis eeldab teatamiskohustust;
 - 7.2.3. teatama sündmusest või kahjust PZU-le kirjalikku taasesitamist võimaldaval viisil esimesel võimalusel pärast sellest teada saamist isiklikult või esindaja kaudu. Kui sündmuse täpset toimumisaega ei ole võimalik kindlaks teha, loetakse selleks aeg, mil kindlustatud isik oleks pidanud sündmusest teada saama;
 - 7.2.4. täitma PZU-lt saadud juhiseid.
 - 7.2.5. esitama PZU-le kogu olemasoleva teabe, mis on vajalik PZU lepinguliste kohustuste kindlaksmääramiseks või tagasinõude esitamiseks, sh kõik dokumendid kahju tekkepõhjuse ja suuruse kohta ja volitama PZU-d hankima vajalikku teavet ja dokumente.
 - 7.2.6. viivitamatult teatama PZU-le, kui kahju hüvitab kolmas isik;
 - 7.2.7. eespool nimetatud kindlustatud isiku kohustuste loetelu ei ole ammendav. Käesolevate tingimuste teised punktid ja muud kindlustuslepingu dokumendid võivad sisaldada ka muid kohustusi.

8. PZU kohustused

PZU on kohustatud:

- 8.1.** tutvustama kindlustatud isikule enne kindlustuslepingu sõlmimist kindlustuslepinguga seotud dokumente;
- 8.2.** selgitama kindlustuslepingu kehtimise ajal tehtud PZU tingimuste ja/või kindlustusmakse muudatusi;
- 8.3.** hoidma saladuses talle kindlustuslepinguga seoses teatavaks saanud andmeid. Andmeid võib edastada kindlustusandja koostööpartnerile või kindlustusvõtja esindajale uute kindlustuslepingute sõlmimiseks, kahjukäsitluseks, ekspertarvamuse küsimiseks või tagasinõude esitamiseks;
- 8.4.** registreerima kahjuteate ning kindlustatud isiku soovil väljastama sellekohase kinnituse;
- 8.5.** alustama pärast kahjuteate saamist viivitamatult kahjukäsitlust ja tegema kindlaks hüvitatava kahju suuruse;
- 8.6.** teavitama kindlustatud isikut esimesel võimalusel sündmuse tagajärjel tekkinud kahju põhjuse ja suuruse kindlakstegemiseks vajalikest dokumentidest;
- 8.7.** tegema kahju hüvitamise või sellest keeldumise otsuse hiljemalt 10 tööpäeva jooksul alates kõigi nõutavate dokumentide saamisest ning kahju suuruse ja tekkimise asjaolude kindlakstegemisest. Alustatud kriminaalmenetluse korral on PZU-l õigus otsuse vastuvõtmist edasi lükata, kui kriminaalmenetlus on algatatud kindlustuskelmuse asjas ja/või hüvitamiskohustus sõltub menetluse tulemusest;
- 8.8.** hüvitama kahju kohe pärast hüvitamise otsustamist või esimesel võimalusel pärast hüvitamise otsustamist. Kindlustatud isiku taotlusel maksab PZU avansilise hüvitise osas, milles hüvitamiskohustuse ja hüvitise suurus on teada.

9. PZU vabanemine kindlustuslepingu täitmise kohustusest

PZU vabaneb osaliselt või täielikult kindlustuslepingu täitmise kohustusest, kui:

- 9.1.** kindlustusvõtja või kindlustatud isik on rikkunud teadlikult kindlustuslepingust tulenevaid kohustusi või ohutusnõudeid ja see on põhjuslikus seoses kindlustusjuhtumi toimumise ja/või selle tagajärjel tekkinud kahju suurusega;
- 9.2.** kindlustusjuhtum on toimunud tahtluse tõttu;
- 9.3.** kindlustatud isik loobub oma tagasinõude õigusest eeldusel, et nõudest mitteloomumise korral oleks saanud nõuda kahju hüvitamist kolmandalt isikult.

10. Mitmekordne kindlustus

- 10.1.** Mitmekordne kindlustus on olukord, kus on kas osaliselt või täielikult kindlustatud sama kindlustusrisi vastu sama või mitme kindlustusandja poolt ja kindlustusandjate tasutavate hüvitiste kogusumma ületaks kahju suuruse. Mitmekordse kindlustuse korral vastutavad kindlustusandjad solidaarvõlgnikena.

11. PZU tagasinõudeõigus ja kindlustushüvitise tagastamine

- 11.1.** Kui PZU on vabanenud kindlustuslepingu täitmise kohustusest kindlustatud isiku ees, kuid maksab kindlustushüvitise kahjustatud isikule, siis tekib PZU-l kindlustatud isiku suhtes tagasinõudeõigus väljamakstud hüvitise ulatuses.
- 11.2.** Kindlustatud isiku majandustegevuses kasutatud isiku poolt tekitatud kahju korral on PZU-l õigus pärast kindlustushüvitise tasumist esitada tagasinõue kahju tekitanud majandustegevuses kasutatud isiku vastu.
- 11.3.** Kindlustatud isik on kohustatud tagastama kindlustushüvitise PZU-le, kui pärast kahju hüvitamist on ilmnenud hüvitamist välistavad asjaolud või kui kahju on hüvitanud kolmas isik.

12. Teadete edastamise viis

- 12.1.** Kõik kindlustuslepingu poolte vahel lepingu täitmisel edastatavad teated tuleb esitada kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.

13. Kauemaks kui 12 kuuks sõlmitud kindlustusleping

- 13.1.** Kui kindlustusleping sõlmitakse kauemaks kui 12 kuuks, on PZU-l õigus kindlustuslepingu tüüptingimusi ja/või kindlustusmakset muuta, kuid mitte kindlustuslepingu esimese 12 kuu osas.
- 13.2.** Kui kindlustusleping sõlmitakse kauemaks kui 12 kuuks, võib kindlustusvõtja 14 päeva jooksul lepingu sõlmimisest lepingust taganeda. Tähtaja järgimiseks piisab taganemisavalduse ärasaatmisest tähtaja jooksul. Tähtaega ei hakata arvestama enne, kui PZU on kindlustusvõtjale taganemisõigusest teatanud ja kindlustusvõtja on teate kättesaamist allkirjaga kinnitanud. Kui kindlustusvõtjale ei teatata taganemisõigusest, lõpeb taganemisõigus ühe kuu möödumisel esimese kindlustusmakse tasumisest.
- 13.3.** Kui kindlustuslepingu kehtimise ajal kindlustuslepingut muudetakse, saadab PZU kindlustusvõtjale uue muudetud lepingu-dokumendid, vana poliisi muudetud osa on alates uue muutmiskokkuleppe toodud muudatuse jõustumise kuupäevast kehtetu.
- 13.4.** Lepingu muutmisel saadetakse muudetud lepingudokumendid PZU-le teatatud e-posti aadressile, selle puudumisel PZU-le teatatud postiaadressile vähemalt 14 päeva enne muudatuste jõustumise päeva. Muudatus ei või olla tagasiulatu. Nimetatud e-posti aadressile või postiaadressile saatmine loetakse kättetoimetamiseks.
- 13.5.** Kui kindlustusvõtja ei nõustu kindlustuslepingu muutmise, võib kindlustusvõtja kuni 14 päeva möödumiseni muudatuste jõustumisest kindlustuslepingu üles öelda. Tähtaja järgimiseks piisab avalduse ärasaatmisest tähtaja jooksul. Tähtaega ei hakata arvestama enne, kui PZU on kindlustusvõtjale ülesütlemisõigusest teatanud ja kindlustusvõtja on teate kättesaamist allkirjaga kinnitanud. Kui kindlustusvõtjale ei teatata ülesütlemisõigusest, lõpeb ülesütlemisõigus ühe kuu möödumisel muudatuse jõustumisele järgneva kindlustusmakse tasumisest.

14. Kliendiandmete töötlemine ja kaitse

- 14.1.** Kindlustusandja töötleb kliendiandmeid kooskõlas PZU Kindlustuse isikuandmete töötlemise põhimõtetega, mis on avaldatud kindlustusandja veebileheküljel www.pzu.ee/isikuandmete-tootlemine.

15. Kliendikaebuste menetlemine

- 15.1.** Kaebuste menetlemine toimub vastavuses PZU kliendikaebuste menetlemise korraga, mille põhimõtted on avaldatud PZU veebilehel.

16. Vaidluste lahendamise kord

- 16.1.** Kindlustuslepingutest tulenevaid erimeelsusi ja vaidlusi püütakse lahendada läbirääkimiste teel. Kui pooled ei jõua kokkuleppele, lahendatakse vaidlus vastavalt Eesti Vabariigis kehtivatele õigusaktidele.
- 16.2.** Kindlustusvõtjal on õigus pöörduda kindlustusandjaga tekkinud vaidluse lahendamiseks Eesti Kindlustusseltside Liidu juures tegutseva kindlustuse lepitusorgani poole. Enne lepitusmenet-

lust peab kindlustusvõtja esitama pretensiooni kindlustusandjale ja andma võimaluse sellele vastata. Lisateave lepitusmenetluse kohta on kättesaadav Eesti Kindlustusseltside Liidu kodulehelt www.eksl.ee.

16.3. Kindlustusvõtjal on õigus esitada kindlustusandja tegevuse kohta kaebus Finantsinspeksioonile. Lisateave Finantsinspeksioonile kaebuse esitamise kohta on leitav kodulehelt www.fi.ee.

16.4. Vaidluse lahendamiseks on kindlustusvõtjal õigus pöörduda Harju Maakohtusse õigusaktides sätestatud tingimustel ja korras.