



PZU Kindlustuse kindlustuslepingute üldtingimused U100/2025

Kehtivad alates 31.10.2025



Sisukord

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

1. PZU Kindlustuse kindlustuslepingute üldtingimused

- 1.1. Käesolevatesse üldtingimustesse on koondatud regulatsioonid ja põhimõtted, mis on eri kindlustusliikidel ühised ning mida kohaldatakse koos PZU Kindlustuse kindlustusliigi tingimustega, kui nii on kindlustuslepingus kokku lepitud.
Peale käesolevate üldtingimuste kohaldatakse PZU Kindlustuse kindlustuslepingutele ka asjaomase 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 (eespool 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 seonu iseseisva majandus- või kutsetegevusega.
- 2.6. **Kindlustatud isik** on kindlustusvõtja või kolmas isik, kellega seotud kindlustusrisiki on kindlustatud.
- 2.7. **Soodustatud isik** on kindlustuslepingus märgitud kolmas isik, kellel on kindlustusjuhtumi toimumise korral õigus saada kindlustushüvitis või kokku lepitud rahasumma või muu kindlustuslepingus nimetatud kindlustusandja kohustuse täitmine.
- 2.8. **Kindlustusrisk** on oht, mille vastu kindlustatakse.
- 2.9. **Kindlustusjuhtum** on kindlustuslepingus kokku lepitud 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 kindlustusrisiki 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 maksuma kokku lepitud rahasumma või täitma lepingut muul kindlustuslepingus kokku lepitud 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 kindlustusjuhtumi toimumisel ja kindlustusvõtja poolt lepinguliste kohustuste täitmisel välja kindlustushüvitis või täita leping muul kokku lepitud 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 kindlustusperiood üks aasta.
- 2.16. **Kindlustusmakse** on kindlustuslepingus kokku lepitud tasu kindlustuskaitse eest, mida kindlustusvõtja on kohustatud kindlustusandjale maksuma.
- 2.17. **Kindlustushüvitis** on kindlustuslepingus ettenähtud rahaline või mitterahaline hüvitis, millega korvatakse kindlustusjuhtumi tagajärjel tekkinud kahju või mille kindlustusandja peab kindlustusjuhtumi toimumisel kindlustuslepingu kohaselt tasuma.
- 2.18. **Kindlustussumma** on kindlustuslepingus kokku lepitud 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 hüvitatavast kahjust iga kindlustusjuhtumi korral. Omavastutus jääb alati kindlustusvõtja kanda ja kindlustusandja seda ei hüvita. Kui kindlustusandjal on lepingust tulenev täitmise kohustus kolmandale isikule (näiteks

kohustuslik 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 ilmumise 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 üldtingimuste punktis 20.11 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 kindlustuslepingu tingimuste kõrval 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 olulistes tingimustes 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 kindlustuslepinguga kehtima hakkavad kindlustustingimused kindlustusvõtjale hiljemalt koos kindlustuspakkumusega. Kindlustustingimused võib edastada ka elektrooniliselt või internetilehekülje lingina.
- 4.4.** Kindlustusandjal on õigus otsustada, kas ta sõlmib asjaomase tahteavalduse teinud isikuga kindlustuslepingu või mitte.

5. Kindlustuslepingu jõustumine, kehtivus, muutmine ja uuendamine

- 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. Kindlustuskaitse algab enne kindlustusmakse või esimese osamakse tasumist, kui nii on poolte vahel eraldi kokku lepitud.
- 5.3.** Kui kindlustusteenuse osutamine kindlustusvõtjale või kindlustatud isikule või soodustatud isikule on vastuolus või muutub vastuolus olevaks rahvusvaheliselt kehtestatud piirangute, keeldude või

sanktsioonidega, ei kehti kindlustuskaitse alates päevast, mil nimetatud isikute suhtes kohaldatakse nimetatud piiranguid, keelde või sanktsioone.

- 5.4.** Kindlustusleping on tähtajaline, kui poolte vahel ei ole kokku lepitud teisiti.
- 5.5.** 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 nimetatud dokumentide väljastamisest, kui dokumendis pole märgitud teisiti.
- 5.6.** Tähtajalise kindlustuslepingu uuendamiseks ehk järgmiseks kindlustusperioodiks uue kindlustuslepingu sõlmimiseks on kindlustusandjal õigus edastada kindlustusvõtjale enne jooksva kindlustusperioodi lõppu uus kindlustuspakkumus. Kindlustusleping loetakse sõlmituks, kui kindlustusvõtja nõustub kindlustuspakkumusega vastavuses üldtingimuste punktiga 4.1.2 või tasub kindlustusmaks vastavuses üldtingimuste punktiga 4.1.1.
- 5.7.** Tähtajatu kindlustuslepingu korral väljastab kindlustusandja kindlustusvõtjale igaks uueks kindlustusperioodiks uue kindlustuspoliisi, kui lepingus ei ole kokku lepitud teisiti.

6. Kindlustuslepingu lõpetamine. 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. muudel seaduses ette nähtud alustel.
- 6.2.** Tähtajatu kindlustuslepingu võib nii kindlustusvõtja kui ka kindlustusandja korraliselt üles öelda jooksva kindlustusperioodi lõpuks. Ülesütlemise soovist tuleb teisele poolele vähemalt üks kuu ette teatada.
- 6.3.** Kindlustusandjal on õigus kindlustuslepingu 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 alates rikkumisest teadasaamisest.
 - 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 teadasaamisest.
 - 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 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 7.4.1 nimetatud täiendava maksetähtaja määramist tasumata teise või järgneva kindlustusmaks.
 - 6.3.5. pärast kindlustusjuhtumi toimumist (üldtingimuste punkt 15.7).
 - 6.3.6. kui rahvusvaheliselt kehtestatud piirangud, keelud või sanktsioonid takistavad otseselt või kaudselt kindlustusteenuse osutamist kindlustusvõtjale või kindlustatud isikule või soodustatud isikule.
 - 6.3.7. muudel seaduses sätestatud alustel.
- 6.4.** Kindlustusandjal ei ole kindlustuslepingu ülesütlemise õigust, kui kindlustusvõtja kindlustuslepingus ette nähtud kohustuste rikkumisel (v.a järgmaks tasumata jätmine) 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 kokku lepitud 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 kindlustusmaks tasumiseni (üldtingimuste punkt 7.3.1);
- 6.6.** Kui kindlustusvõtjaks on tarbija, on tal õigus sidevahendi abil sõlmitud kindlustuslepingust taganeda 14 päeva jooksul arvates lepingu sõlmimisest.

Kindlustuslepingu lõppemisel ülesütlemisega, taganemisega või mõnel muul põhjusel enne tähtaega on kindlustusvõtjal õigus saada tagasi lepingu lõppemisest kuni kindlustusperioodi lõpuni jääva aja eest tasutud kindlustusmaksed, millest võidakse kinni pidada kindlustusandja mõistlikud asjaajamiskulud. Seda põhimõtet ei rakendata, kui kindlustusmaksed 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 enne tähtaega ja kindlustusandjal on õigus kindlustusmaksed kogu jooksva kindlustusperioodi eest.

7. Kindlustusmaksed ja selle tasumine

- 7.1. Kindlustusvõtja on kohustatud tasuma kindlustuslepingus kokku lepitud kindlustusmaksed kindlustuspoliisil märgitud maksetähtajaks või perioodilised kindlustusmaksed kindlustuspoliisil märgitud maksegraafiku järgi. Kindlustusmaksed 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 kindlustusmaksed kindlustusvahendajale tasumine kindlustusandjale tasumisega.
- 7.2. Kindlustusmaksed tasumisega viivitamise korral on kindlustusandjal õigus nõuda viivist võlaõigusseaduse § 113 lõikes 1 sätestatud määras.
- 7.3. Esimese kindlustusmaksed tasumisega hilinemine:
 - 7.3.1. Kui kindlustusvõtja ei ole 14 päeva jooksul pärast kindlustuslepingu sõlmimist tasunud kindlustusmaksed või esimest kindlustusmaksed, võib kindlustusandja kuni maksed tasumiseni lepingust taganeda.
 - 7.3.2. Eeldatakse, et kindlustusandja on lepingust taganenud, kui ta ei esita kindlustusmaksed sissenõudmiseks hagi kolme kuu jooksul arvates maksed sissenõutavaks muutumisest.
 - 7.3.3. Kui sissenõutavaks muutunud kindlustusmaksed või esimene kindlustusmaksed ei ole tasutud kindlustusjuhtumi toimumise ajaks, vabaneb kindlustusandja oma täitmiskohustusest.
- 7.4. Järgmiste kindlustusmaksed tasumisega hilinemine:
 - 7.4.1. Kui kindlustusvõtja ei tasu teist või järgnevat kindlustusmaksed tähtaegselt, võib kindlustusandja kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis määrata kindlustusvõtjale maksmiseks vähemalt kaheksa kuu (ehitise kindlustamise korral vähemalt üheksa kuu) täiendava maksetähtaja.
 - 7.4.2. Kui kindlustusvõtja ei tasu kindlustusmaksed täiendava maksetähtaja jooksul, on kindlustusandjal õigus kindlustusleping ette teatamata üles öelda. Kindlustusandja võib täiendava maksetähtaja teates avaldada, et ta loeb tähtaja möödumisel lepingu ülesõelduks, kui kindlustusvõtja ei ole täiendava tähtaja jooksul maksed tasunud.
 - 7.4.3. Kui kindlustusjuhtum toimub pärast täiendava maksetähtaja möödumist ja kindlustusvõtja ei ole kindlustusjuhtumi toimumise ajaks kindlustusmaksed tasunud, vabaneb kindlustusandja oma täitmise kohustusest, v.a juhul kui kindlustusmaksed tasumata jätmine toimus kindlustusvõtjast mittetuleneva asjaolu tõttu.
 - 7.4.4. Kui kindlustusvõtja tasub kindlustusmaksed(te) kõik võlgnevused ühe kuu jooksul arvates lepingu ülesütlemisest või maksmiseks määratud tähtaja möödumisest ja kindlustusjuhtumit ei ole enne tasumist toimunud, ei loeta lepingut ülesõelduks.
- 7.5. Kui kindlustusvõtja tasub kindlustusmaksed hilinemisega, loeb kindlustusandja selle esmalt viiviste ja seejärel kõige varem tekkinud kindlustusmaksed võlgnevuse katteks selle kindlustuslepingu alusel, mille eest kindlustusvõtja kindlustusmaksed tasus.
- 7.6. Kindlustusvõtja peab kindlustusmaksed tasumisel märkima, millise kindlustuspoliisi (kindlustuslepingu) ja kindlustusperioodi eest kindlustusmaksed tasutakse. Kui nimetatud infot kindlustusmaksed juures pole ja kindlustusandjal ei ole võimalik olemasoleva teabe põhjal otsustada, millise kindlustuslepingu eest kindlustusmaksed on laekunud, loetakse kindlustusmaksed mittetasutuks ja tasutud summa tagastatakse selle tasunud isikule.
- 7.7. Kui kindlustusvõtja tasub sissenõutavaks muutunud kindlustusmaksed kindlustuslepingus ettenähtust väiksemas ulatuses, võtab kindlustusandja kindlustusvõtjaga ühendust ja selgitab välja mittekohase maksega seonduvad asjaolud. Kindlustusmaksed loetakse tasutuks alles siis, kui kogu sissenõutavaks muutunud kindlustusmaksed on laekunud.
- 7.8. Kui kindlustusvõtja tasub sissenõutavaks muutunud kindlustusmaksed suurema summa, loetakse enamiksumma võimaluse korral tasutuks sama kindlustuslepingu sama kindlustusperioodi järgmise osamakse katteks. Sellist ettemaksu ei käsitleta laenuks ja kindlustusandjal puudub kohustus tasuda sellelt intressi. Kui kindlustusvõtja on kogu kindlustuslepingu kindlustusperioodi eest tasunud

kindlustusmaksena või kindlustusmaks osamaksetena rohkem, kui tulnuks kindlustuslepingu kohaselt maksta, tagastab kindlustusandja enamakstud osa.

8. Soodustatud isiku määramine

- 8.1. Soodustatud isik määratakse ja määratud isikut muudetakse kindlustusvõtja tahteavalduse alusel. Kui kindlustuslepingus on määratud 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 on saanud kindlustatud eseme valduse või kasutusõiguse 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

- 10.1. Kui kindlustuslepingu kehtivuse ajal muutub kindlustusandja nimi, õiguslik vorm, aadress või kontori aadress, kus kindlustusleping sõlmiti, samuti kindlustusjärelevalve või kindlustus- vaidlusi 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 kokku lepitud tingimustel (sh kindlustusmaks suuruse). Teatamiskohustus kehtib ka juhul, kui kindlustusvõtja eeldab, et 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 ebaõigeaks;
 - 11.3.2. suurenenud kindlustusrisi võimalikkus;
 - 11.3.3. võõrandatud kindlustatud ese;
 - 11.3.4. kinnisasi, millel asub kindlustatud ehitise, on koormatud 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 olulistest asjaolust teadasaamist või 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 kindlustuslepingu või õigusaktide kohaselt kindlustusandjale esitama, samuti kõik kindlustuslepinguga seotud avaldused ja nõusolekud tuleb saata kindlustuspoliisil näidatud kindlustusandja kontaktaadressil vähemalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis, kui poolte vahel ei ole kokku lepitud teisiti.
- 13.2. Kindlustuspoliisi ja kindlustustingimused annab kindlustusandja kindlustusvõtjale üle üldtingimuste punktis 4.3 sätestatu kohaselt 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 aadressil. 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 vajaduse korral asjakohaseid salvestusi nimetatud isikute tahteavalduste ja toimingute tõendamiseks ning tõlgendamiseks.

14. Kindlustusrisi võimalikkuse suurendamine ja selle tagajärjed

- 14.1. Kindlustusrisi võimalikkuse suurenemisena või suurendamisena käsitatakse igasugust kindlustusrisi realiseerumise, kindlustusjuhtumi toimumise või selle tagajärjel tekkiva kahju tõenäosuse suurenemist või suurendamist või selle suurenemise võimalikkust tulevikus.
- 14.2. Kindlustusvõtja ei tohi pärast kindlustuslepingu sõlmimist ilma kindlustusandja nõusolekuta suurendada kindlustusrisi võimalikkust ega lubada selle suurendamist ka üldtingimuste punktis 9.1 nimetatud isikutel.
- 14.3. Kui kindlustusvõtja rikub üldtingimuste punktis 14.2 nimetatud kohustust ja kindlustusjuhtum toimub pärast kindlustusrisi suurenemist, vabaneb kindlustusandja kindlustuslepingu täitmise kohustusest kindlustusrisi võimalikkuse suurenemise 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 suurenemisest viivitamata teavitama, seda ka juhul, kui kindlustusvõtja hinnangul on riski suurenemise asjaolu üldteada ning ei mõjuta üksnes selle kindlustusvõtja kindlustusrisi suurenemise võimalikkust.

- 14.6.** Kui kindlustusvõtja rikub kindlustusriski võimalikkuse suurenemisest 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 kindlustusriski võimalikkuse suurenemise tõttu üles öelda või nõuda selle muutmist, ilma et kindlustusandja oleks lepingut üles öelnud või selle muutmist nõudnud;
- 14.7.2.** kindlustusriski võimalikkuse suurenemisel ei olnud mõju kindlustusjuhtumi toimumisele;
- 14.7.3.** suurem kindlustusrisk ei oleks mõjutanud kindlustusandja täitmiskohustuse kehtivust ega ulatust;
- 14.7.4.** kindlustusriski 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, vabaneb ta kogu täitmiskohustusest juhul, kui asjaolude järgi võib eeldada, et ta ei oleks lepingut samadel tingimustel üksnes selle osa suhtes sõlminud.
- 14.9.** Kui kindlustusriski võimalikkus suurenes ilma kindlustusandja nõusolekuta kindlustusvõtja tehtud muudatuse tõttu ja kindlustusvõtja ei teatanud õigel ajal kindlustusriski võimalikkuse suurenemisest, võib kindlustusandja nõuda lepingu muutmist tagasiulatavalt, sh täiendava kindlustusmakse tasumist, alates kindlustusriski suurenemisest, või kindlustuslepingu üles öelda ühe kuu jooksul ajast, mil ta sai teada kindlustusriski suurenemisest.
- 14.10.** Kui kindlustusrisk suureneb pärast lepingu sõlmimist kindlustusvõtjast sõltumata, võib kindlustusandja nõuda lepingu muutmist tagasiulatavalt alates kindlustusriski suurenemisest. Kui kindlustusvõtja ei nõustu lepingu muutmise või kui suurenenud kindlustusriski 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 kindlustusriski suurenemisest.
- 14.11.** Üldtingimuste punktides 14.9 ja 14.10 nimetatud juhtudel on kindlustusandjal kindlustuslepingu ülesütlemise õigus ka juhul, kui kindlustusriski suurenemise 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 pästetoid või juhtumi asjaolude uurimist korraldavale organile ning võimaldama kindlustusjuhtumiga seotud asjaolude väljaselgitamise.
- 15.2.** Kindlustusvõtja peab kindlustusjuhtumi toimumisest kindlustusandjat teavitama isiklikult või esindaja kaudu viivitamata, kuid mitte hiljem kui viie tööpäeva jooksul arvates kindlustusjuhtumi toimumisest teada saamisest. 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 kohta (sh kahju suurus, kahju põhjustanud isikud). Kindlustusvõtja peab kindlustusandja nõudmisel esitama talle 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 üldtingimuste punkti 9.1 kohaselt 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 kokku lepitud 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 kindlustusmaksed. 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% välja maksmata kindlustushüvitisest iga viivatud 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, sh ohutusnõude täitmise 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;
- 17.2.** Kindlustusandjal on õigus kindlustushüvitise väljamaksmisest keelduda kui;
- 17.2.1.** kindlustusjuhtumi põhjustas või sellega oli otseselt või kaudselt seotud vara sundvõõrandamine, ülestõus, rahvarahutus, riigipööre, streik või töökatkestus, terroriakt, tuumaenergia või radioaktiivsus (sh tuumarelv), küberkuritegevus või rünnak; sõda (sh. kübersõda), sõjaline hübriid-, küber- või erioperatsioon, relvakonflikt, muu sõjaline tegevus või sõjaliseks otstarbeks loodud või kohandatud eseme või seadme (nt tulirelv, droon, rakett, granaat, miin, relvastatud maismaa-, õhu- või veesõiduk) kasutamine, katsetamine, harjutus, tõrjumine, rike või kukkumine, sõltumata selle kasutuseesmärgist.
- 17.2.2.** kindlustushüvitise saamiseks õigustatud isik või kindlustushüvitise lõplikuks saajaks või kahju või kulu põhjuseks on Vabariigi Valitsuse- või rahvusvahelise sanktsiooni subjekt.
- 17.3.** Kindlustushüvitise väljamaksmisest keeldumisel või kindlustushüvitise vähendamisel, samuti kindlustushüvitise vähendamise ulatuse määramisel lähtub kindlustusandja muu hulgas rikkumise

ulatuses, rikkumise vabandatavusest või süü määrast süülise vastutuse korral, rikkumise mõjust juhtumi toimumisele, kahju tekkimisele ja suurusel, samuti juhtumi asjaolude kindlakstegemisele.

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

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. Kaebusele vastatakse esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 15 päeva jooksul

arvates kaebuse edastamisest. Mõjuvatel põhjustel võib kindlustusandja kaebusele vastamise tähtaega pikendada, informeerides klienti uuest tähtajast ja vastamise edasilükkumise põhjustest kohe, 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 Eesti Vabariigis kehtivate õigusaktide järgi.
- 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. Lisateavet lepitus- menetluse kohta saab Eesti Kindlustusseltside Liidu kodulehelt www.eksl.ee.
- 22.3.** Tarbijast kindlustusvõtja võib lepingust tekkinud vaidlusega pöörduda Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti juures asuva tarbijavaidluste komisjoni poole. Täpsem info tarbijavaidluste komisjoni menetlusreeglite kohta on veebilehel www.komisjon.ee.
- 22.4.** Kindlustusvõtjal on õigus esitada kindlustusandja tegevuse kohta kaebus Finantsinspeksioonile. Lisateavet Finantsinspeksioonile kaebuse esitamise kohta leiab kodulehelt www.fi.ee.
- 22.5.** Vaidluse lahendamiseks on kindlustusvõtjal õigus pöörduda kohtusse õigusaktides sätestatud tingimustel ja korras.