

Posebni uvjeti za korištenje usluge 'Halo majstore!'

TELEFONSKI BROJ CENTRA ZA POMOĆ: +385 1 4600 450

Članak 1.

OPĆE ODREDBE

- (1) Ako je na polici posebno ugovoreno i plaćena premija, osiguranje uključuje i uslugu Halo majstore! na način i u opsegu definiranom ovim Uvjetima.
- (2) Halo majstore! je usluga kojom se, u opsegu definiranom ovim Uvjetima, osiguraniku pruža organiziranje pomoći i pokriva pripadajućih troškova prilikom hitnog slučaja.
- (3) Usluga Halo majstore! dostupna je 24 sata dnevno.

Članak 2.

PREDMET OSIGURANJA

- (1) Predmet osiguranja usluge Halo majstore! su hitni slučajevi koji iziskuju aktivnost nužnu za sprečavanje daljnjeg povećanja štete u nekretnini koja je navedena u polici osiguranja.

Članak 3.

MJESTO OSIGURANJA

- (1) Usluga Halo majstore! koja se pruža na temelju ovih Uvjeta, primjenjuje se samo za mjesto osiguranja koje je navedeno u važećoj polici osiguranja vezanoj uz ovo pokriva, a na području Republike Hrvatske.
- (2) Usluga Halo majstore! uključena je za glavni objekt, stan ili kuću, kao i za njemu pripadajuće pomoćne objekte.

Članak 4.

HITNI SLUČAJ

- (1) 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 stanu;
 - ugrožavanje zdravlja ili sigurnosti osiguranika zbog štete u stanu;
 - neprikladan boravak osiguranika zbog štete nastale u stanu.

Članak 5.

OPSEG POKRIĆA USLUGE HALO MAJSTORE!

- (1) Osigurani su troškovi organizacije dolaska serviseru na mjesto štetnog događaja koji iziskuje slijedeću hitnu intervenciju, a koja za cilj ima sanaciju kvara i/ili oštećenja s osnovnim ciljem sprečavanja daljnjeg oštećenja stana i predmeta koji se nalaze u stanu, sprečavanja ugrožavanja zdravlja ili sigurnosti osiguranika, odnosno sprečavanja boravka osiguranika u neadekvatnim uvjetima zbog štete nastale u stanu:
 1. Sanacija vodovodnih i kanalizacijskih cijevi
 - 1.1. U slučaju kvara na instalacijama vodovodnih i kanalizacijskih cijevi kao i cijevi centralnog grijanja, koji je doveo do izlivanja vode ili nedostatka vode u stanu na osiguranikovu kućnoj adresi, a koji je karakteriziran kao šteta visoke razine koja nužno zahtijeva intervenciju serviseru.
 - 1.2. Ako je u sklopu usluge potrebno isprazniti septičku jamu, osiguranje pokriva troškove organizacije pražnjenja, ali ne i same troškove pražnjenja.
 2. Sanacija električnih instalacija
 - 2.1. 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.
 - 2.2. U okviru prethodnog stavka su osigurane hitne intervencije i na klima uređajima i bojleru. Osiguranje ne pokriva troškove usluga zbog kvara na daljinskom upravljaču i kvara instalacije za odvod kondenzata klima uređaja.
 - 2.3. Nisu osigurane i ne smatraju se uslugama iz Halo majstore!:
 - a) zamjena osigurača ili žarulje;
 - b) kvar primarnog sustava upravljanja uređajima za regulaciju grijanja koji je nastao zbog nepridržavanja uputa proizvođača;
 - c) kvar spremnika goriva;
 - d) kvar samostalnog (mobilnog) sustava grijanja, koji ne čini dio primarnog sustava grijanja;

- e) kvar sustava za solarno grijanje;
 - f) kvar na kućanskim aparatima i uređajima.
3. Sanacija brave ili omogućavanje otvaranja vrata
 - 3.1. Popravlak brave ili omogućavanje otvaranja vrata u slučaju da osiguraniku ili članu njegova kućanstva nije moguć ulazak u osigurani stan nakon provalne krađe, zbog gubitka raspoloživih ključeva, loma ključeva i kvara brave.
 - 3.2. Pokriveni su i hitni slučajevi uzrokovani štetama na prozorima i vratima instaliranim na vanjskim zidovima stanova, koje su nastale tijekom izvršenja provalne krađe ili pokušaja izvršenja provalne krađe.
 4. Sanacija stakla
 - 4.1. U slučaju loma stakla na vanjskim (i krovnim) vratima i prozorima zbog čega je onemogućeno zatvaranje vrata ili prozora, a objektivne okolnosti su takve da je nužna zamjena stakla ili privremeno zatvaranje.
 5. Stolarski radovi
 - 5.1. U slučaju oštećenja prozora i vrata instaliranih na vanjskim zidovima stana ili kuće, zbog čega je onemogućeno zatvaranje vrata ili prozora, a objektivne okolnosti su takve da je nužna zamjena stakla ili privremeno zatvaranje.

Članak 6.

OSIGURANI TROŠKOVI

- (1) Usluga Halo majstore! pokriva slijedeće troškove:
 - a) troškove pružanja informacije i organizacije pomoći,
 - b) troškove usluge za jednog izvođača, koji obuhvaćaju troškove rada i putne troškove izvođača usluge do iznosa od 1.200,00 HRK / 159,27 EUR.
- (2) Troškove koji nastanu iznad limita osiguranja, osiguranici su dužni sami platiti.
- (3) U jednoj osiguratelnoj godini osiguranik može iskoristiti najviše tri usluge Halo majstore!. Ovo ograničenje ne vrijedi za usluge iz Članka 9. ovih Uvjeta.
- (4) Ako zbog hitnog slučaja nije moguć siguran boravak u nekretnini, usluga Halo majstore! osigurava prijevoz i/ili privremeni smještaj osiguranika. Prijevoz predstavlja vožnju osiguranika do privremenog smještaja. Troškovi prijevoza su ograničeni do iznosa od 600 HRK / 79,63 EUR po štetnom događaju.
- (5) Troškovi privremenog smještaja su pokriveni najviše za jedno noćenje i do iznosa od 600 HRK / 79,63 EUR, za svakog osiguranika.
- (6) U okviru točke (5) ovog članka, sa osiguranikom se izjednačavaju i osobe koje žive s osiguranikom u zajedničkom kućanstvu.

Članak 7.

TROŠKOVI INTERVENCIJE KOJI NISU U POKRIĆU

- (1) Troškove dijelova i ostalih materijala potrebnih za popravak oštećenja osiguranik snosi osobno u svakom pojedinom slučaju.
- (2) Iznimno, osiguranje pokriva troškove iz prethodnog stavka ako se ustanovi da su bili nužni za sprečavanje daljnjeg oštećenja u stanu, zbog ugrožavanja zdravlja ili sigurnosti osiguranika.

Članak 8.

ISKLJUČENJA

- (1) Prema odredbama ovih Uvjeta nisu pokriveni nastali troškovi ako:
 - a) osigurana osoba ne nazove centar za pomoć usluge Halo majstore! odmah nakon utvrđivanja postojanja hitnog slučaja;
 - b) posljedice nepogode otkloni osiguranik ili izvođač kojeg nije uputio pružatelj usluge Halo majstore!;
 - c) je uzrok nezgode/štete nestručno rukovanje stvarima;
 - d) osigurana osoba daje lažne podatke o nastalom slučaju.
- (2) Nadalje, u okviru ovih Uvjeta nisu pokriveni nastali troškovi ako do hitnog slučaja dođe zbog:
 - a) namjerne radnje osiguranika;
 - b) potresa;
 - c) nuklearne opasnosti;
 - d) izravne ili neizravne veze s terorističkim djelovanjima.
- (3) Osiguratelj nije dužan naknaditi 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 obavljenih usluga.

Posebni uvjeti za korištenje usluge 'Halo majstore!'

Članak 9.

DODATNE USLUGE ORGANIZACIJE

- (1) Osiguratelj pruža i usluge uspostave kontakta i slanja servisera iz stavka (3) ovog članka na mjesto događaja na izričit zahtjev osiguranika u slučajevima koji se, sukladno odredbama ovih Uvjeta, ne smatraju hitnim slučajem.
- (2) Osiguranjem nisu pokriveni troškovi rada i materijala, kao ni putni troškovi servisera odnosno izvođača radova.
- (3) Usluga organizacije se provodi za slijedeće servisere, pružatelje usluga:
 - soboslikare,
 - zidare,
 - krovopokrivače,
 - polaganje parketa,
 - lakiranje,
 - polaganje podnog grijanja,
 - polaganje tepisona,
 - popravak roleta,
 - popravak žbuke,
 - popravak antena,
 - popravak uređaja za grijanje,
 - popravak svjetala,
 - popravak televizijskih aparata,
 - popravak interfona,
 - vrtlare,
 - kurire,
 - selidbe,
 - servis za čišćenje.

Fiksni tečaj konverzije: 1EUR = 7,53450 HRK

Odlukom Uprave Generali osiguranja d.d. ovi Uvjeti se primjenjuju od 29.8.2022.

Članak 10.

OBVEZE OSIGURANIKA KAD NASTANE OSIGURANI SLUČAJ

- (1) Po nastanku hitnog slučaja osiguranik mora odmah obavijestiti centar za pomoć na telefonski broj 01 4600 450. Telefonska linija je dostupna svakodnevno od 0 do 24 sata.
- (2) Osiguranik je obvezan operateru u centru za pomoć dati slijedeće podatke:
 - ime i prezime, broj telefona,
 - mjesto osiguranja navedeno na ponudi/ polici osiguranja,
 - kratak opis događaja i vrsta pomoći koja se očekuje,
 - drugi podaci na zahtjev operatera.Operater ima pravo odbiti uslugu u slučaju da mu je osiguranik uskratilo gore navedene podatke.
- (3) Operater u centru za pomoć organizira slanje servisera na mjesto štetnog događaja.
- (4) Osiguranik ima pravo na korištenje usluge Halo majstore! samo pod uvjetom neposrednog poziva centru za pomoć na broj naveden u stavku (1) ovog Članka.
- (5) Osiguranik prije poziva centra za pomoć 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 osiguratelj može osiguraniku naknadno odobriti određena prava iz usluge Halo majstore!.
- (6) Osiguranik mora po prijavi slijediti upute dobivene od centra za pomoć. Ako osiguranik postupi protivno uputama, osiguranje ne pokriva troškove koji iz tog ponašanja proizlaze.
- (7) Osiguranik je obvezan u slučajevima koji su definirani relevantnim propisima, a osobito u slučajevima koji su uzrokovani požarom, eksplozijom ili udarom motornog vozila koji nije u vlasništvu osiguranika, vandalizmom ili provalnom krađom, odmah obavijestiti nadležnu policijsku ispostavu o stvarima koje su uništene ili oštećene ili nestale.

Članak 11.

PRIMJENA OSTALIH UVJETA OSIGURANJA

- (1) U svemu što nije protivno ovim Uvjetima, primjenjivat će se Opći uvjeti za osiguranje imovine.
- (2) Usluge centra za pomoć osiguratelja su organizirane pomoću svog ugovornog partnera Europ Assistance.