



POGOJI G24 MOJE STVARI

1.0 OSNOVNI POJMI

1. člen VAŠA POLICA

Vaša pogodba, ki ste jo kot zavarovalec sklenili z nami, je sestavljena iz **vaše police** (dokazila o zavarovanju) in teh **pogojev**. Vašo polico in povezavo do pogojev vam bomo poslali na e-poštni naslov, ki ste nam ga posredovali ob sklenitvi zavarovanja.

Pomembno: Pri sklenitvi zavarovanja prek spleta nam morate posredovati veljaven e-poštni naslov, do katerega redno dostopate, ker ga bomo uporabljali za komunikacijo z vami in nanj pošiljali obvestila o vašem zavarovanju.

Vaša policia vam zagotavlja kritja, ki se nanašajo na **zaščito bančnih poslov** (primeri zlorabe bančne kartice, ropa ali tatvine gotovine), **zaščito osebnih stvari** (primeri izgube, ropa ali tatvine osebne lastnine) ter **digitalno zaščito** (pri nakupih prek spleta ter pravna pomoč, vključno z možnostjo koriščenja storitve zaščite identitete in digitalne zaščite).

Na vaši polici so zapisana kritja, ki ste jih izbrali, čas njihove veljavnosti, višine najvišjih izplačil in drugi pomembni podatki. Glede na vašo polico boste imeli zavarovanje samo za kritja, ki ste jih izbrali, zato je pomembno, da jo pozorno preberete in preverite, ali so vsi podatki pravilni. Če podatki niso pravilni, nam to sporočite v 15 dneh, saj bo v nasprotnem primeru veljalo, kot izhaja iz vaše police.

Sestavni deli pogodbe so tudi morebitni posebni pogoji ter dodatne klavzule in Dokument z informacijami o zavarovalnem produktu (IPID), s katerimi se seznanite pred sklenitvijo zavarovanja. IPID je na voljo na našem spletnem mestu www.G24.si.

S sklenitvijo vaše police se obvezujete, da nam boste plačevali premijo na način in v obliki, kot je dogovorjeno v vaši polici, mi pa se obvezujemo, da bomo ob nastanku zavarovalnega primera izpolnili svoje obveznosti, kot so določene v pogodbi.

2. člen NAŠA KRITJA SO VAŠA IZBIRA

Zavarovanje **G24 Moje stvari** je sestavljeno iz kritij, ki jih na kratko predstavljamo v spodnji Preglednici.

Kratka obrazložitev

G24 Moje stvari vključuje kritja, ki smo jih vnaprej izbrali za vas, da vam zagotavljajo **zaščito bančnih poslov**, **zaščito osebnih stvari** in **digitalno zaščito**. V primeru nastanka neljubega dogodka (kot so rop, tatvina, izguba, zloraba) vam **G24 Moje stvari** zagotavlja finančno varnost in možnost, da si povrnete izgubo. Izbirate lahko med **Posameznim zavarovanjem** in **Družinskim zavarovanjem**.

3. člen POMEN DOLOČENIH BESED

Nekateri izrazi, uporabljeni v teh pogojih, imajo določen pomen in so pojasnjeni v nadaljevanju.

Vaša policia	To je pogodba o zavarovanju, ki ste jo sklenili z nami. Določa kritja ter njihov obseg in čas trajanja. Določa tudi naše druge medsebojne pravice in obveznosti.
Vi ali vaš	To ste vi. Kot zavarovalec (fizična oseba), ko z nami sklenete vašo polico. S sklenitvijo vaše police pa ste tudi zavarovanec . Pri sklenitvi Družinskega zavarovanja lahko poleg sebe zavarujete še tretje osebe, s čimer te osebe postanejo tudi zavarovanec , vi pa glavni zavarovanec .
Mi ali naš	To smo mi, GENERALI zavarovalnica d. d.
Asistenčni center	Je naš asistenčni klicni center, s katerim ste v primeru vaše težave v stiku in ki skupaj z vami rešuje vaš zavarovalni primer. Za uveljavljanje kritij po vaši polici morate ob težavi obvezno poklicati na telefonsko številko, ki je navedena na vaši polici. Prek asistenčnega klicnega centra vam tako zagotovimo pomoč, ki jo zaradi težave potrebujete. POMEMBNO: Kritja iz G24 Moje stvari obvezno uveljavljate s klicem v Asistenčni center!

Preglednica	Navedba zavarovalnih vsot in kritij, kot izhaja iz 15. točke teh pogojev – Preglednica zavarovalnih vsot in kritij . Naša obveznost v času trajanja vaše police je omejena s temi zavarovalnimi vsotami, ki so v tej Preglednici navedene za posamezna zavarovalna kritja iz izbranih skupin kritij G24 Moje stvari .
Premija	Dogovorjeni znesek, ki nam ga plačujete po vaši polici za zavarovalno zaščito, ki vam jo zagotavljamo.
Zavarovalno leto	Enoletno obdobje od začetka zavarovanja ali od vsakokratne obletnice začetka zavarovanja.
Zavarovalna vsota	Je najvišji znesek zavarovalnine, ki vam ga lahko izplačamo po posameznem zavarovalnem primeru. Zavarovalne vsote za posamezna kritja so določene v Preglednici .
Letni agregat	Najvišji znesek naše obveznosti iz sklenjenega zavarovanja za vse nastale zavarovalne primere v obdobju enega zavarovalnega leta. Letni agregat je določen v Preglednici .
Zavarovalnina	To je znesek, ki ga izplačamo ob nastanku zavarovalnega primera, in sicer v okvirih, dogovorjenih z vašo policio.
Osebnostne stvari	Za osebne stvari štejejo: - bančna kartica, kot je opredeljena v 6. členu teh pogojev, - gotovina, kot je opredeljena v 7. členu teh pogojev, - zavarovana lastnina, kot je opredeljena v 10. členu teh pogojev, - predmeti, kupljeni prek spleta, kot so opredeljeni v 14. členu teh pogojev.
Banka	Banka, pri kateri imate odprt bančni račun in izdane bančne kartice ter ki je ob nastanku zavarovalnega primera navedena na vaši polici. Če imate odprtih več računov pri različnih bankah, morate izbrati, za kateri bančni račun in izdane bančne kartice katere banke bo kritje veljavno, saj je na polici lahko navedena le ena banka. Kritje je namreč zagotovljeno samo za bančni račun in bančne kartice tiste banke, ki je ob nastanku zavarovalnega primera navedena na vaši polici, zato je pomembno, da ob menjavi banke poskrbite za spremembo navedbe banke na vaši polici.

4. člen KDO SE LAHKO ZAVARUJE

G24 Moje stvari lahko sklenete zase (**Posamezno zavarovanje**) ali zase in vašo družino (**Družinsko zavarovanje**).

- Za sklenitev **Posameznega zavarovanja** je zavarovanec lahko le fizična oseba, ki ob sklenitvi vaše police izpolnjuje vse naslednje pogoje:
 - ima v Republiki Sloveniji stalni ali začasni naslov,
 - ima z banko sklenjeno pogodbo o bančnem računu v valuti EUR (v nadaljevanju: pogodba o bančnem računu),
 - ima odprt bančni račun z banko, ki je navedena na vaši polici, in prosto razpolaga z bančnim računom ter
 - je star 18 let ali več.
- Za sklenitev **Družinskega zavarovanja** so zavarovanci lahko le osebe, ki ob sklenitvi vaše police izpolnjujejo naslednje pogoje:
 - fizična oseba, ki izpolnjuje vse pogoje iz prejšnjega odstavka in nastopa kot glavni zavarovanec, ter druge osebe, ki so v sorodstvu z njo, ki prav tako štejejo za zavarovance, in sicer: zakonski ali zunajzakonski partner glavnega zavarovanca in otrok/otroci glavnega zavarovanca, vključno s posvojenimi otroki, rejenci in pastorki do dopolnjenega 18. leta starosti.

2.0 KRITJA PODROBNO

5. člen KAJ JE KRITO IN KAJ NI

G24 Moje stvari lahko sklenete kot **Posamezno zavarovanje** ali kot **Družinsko zavarovanje**. Vaša izbira je navedena na vaši polici.

V nadaljevanju predstavljamo posamezna kritja, ki so zajeta v tri skupine kritij.

SKUPINA KRITIJ ZAŠČITA BANČNIH POSLOV

6. člen POMEN DOLOČENIH BESED

Bankomat	Naprava banke ali druge finančne institucije znotraj geografske veljavnosti vaše police, prek katere lahko dvigujete gotovino ali opravite druge plačilne transakcije s tekočega računa ali kreditnega računa z uporabo bančne kartice.
Bančna kartica	Debetna ali kreditna kartica ali virtualna kartica, izdana na vaše ime s strani banke, ki je navedena na vaši polici.
Izguba	Izguba posesti ali uničenje zavarovanega premoženja z vaše strani zaradi naključnega dogodka.
Tatvina	Protipravna prisvojitvev premičnine s strani druge osebe na kakršen koli način (tudi iz žepa na oblačilih ali torbe, ki jo nosite ali držite v rokah v trenutku tatvine), razen v primeru ropa.
Rop	Protipravna prilastitev ali zadržanje premičnin s strani druge osebe z uporabo sile proti osebi ali grožnjo neposrednega napada na njeno življenje ali telo.
NFC-naprava	Elektronska naprava (npr. mobilni telefon ali pametna ura), s katero je po registraciji/sklenitvi pogodbe z upravljavcem računa in namestitvi ustrezne aplikacije na napravo mogoče izvesti plačilno transakcijo prek radiofrekvenčne komunikacije ali komunikacije bližnjega polja (NFC) na ustrezni sprejemni točki.

Zaščita bančnih poslov vključuje posamezna kritja, kot so prikazana v spodnji Preglednici.

7. člen KAJ JE KRITO

ZAŠČITA BANČNIH POSLOV	
Zloraba izgubljenih ali ukradenih bančnih kartic	Zloraba izgubljenih ali ukradenih bančnih kartic oz. kakršna koli transakcija (bodisi z uporabo PIN-kode ali brez), opravljena z uporabo bančne kartice, ki je izgubljena ali odtujena zaradi tatvine ali ropa in izpolnjuje vse naslednje pogoje: - transakcija je bila izvedena pred dnem, ko ste izgubo, tatvino ali rop ali nepooblaščen transakcijo prvič prijavili banki, - ne gre za posledico vašega namernega ravnanja ali vaše hude malomarnosti, - nepooblaščen uporaba vpliva na stanje vašega bančnega računa. Za zlorabo šteje tudi: - elektronska plačilna transakcija (vključno s plačilom, opravljenim prek spletne ali mobilne banke, ki jo zagotavlja banka ali kako drugače prek mobilnega telefona ali tablice); - spletna plačilna transakcija z uporabo bančne kartice ter vsaka goljufija z uporabo naprave NFC ali digitalne denarnice, ki je niste odobrili, pod pogojem, da zanjo od banke niste prejeli odškodnine kljub postopku reševanja pritožbe na banki, ki ste ga sprožili.
Zamenjava bančne kartice	Krijemo stroške zamenjave bančnih kartic zaradi izgube, ropa ali tatvine ter vse stroške, ki jih imate v zvezi z zamenjavo in blokado bančnih kartic.
Zavarovanje pred ropom pri dvigu gotovine na bankomatu	Krijemo znesek ukradene gotovine in bančnih stroškov, povezanih s transakcijo, če - ste bili prisiljeni dvigniti gotovino na bankomatu z uporabo bančne kartice kot rezultat nasilja, usmerjenega proti vam, ali neposredne grožnje vašemu življenju ali telesni integriteti, pri čemer znesek gotovine, dvignjen na bankomatu, bremeni vaš račun, - postanete žrtev ropa v roku 12 ur po dvigu gotovine na bankomatu z uporabo bančne kartice.
Zavarovanje gotovine pred ropom ali tatvino	Krijemo povračilo v vrednosti gotovine, ki vam je bila odvzeta z ropom ali tatvino.

POMEMBNO:

Kritje je zagotovljeno samo za bančni račun in bančne kartice tiste banke, ki je ob nastanku zavarovalnega primera navedena na vaši polici.

8. člen PREGLEDNICA KRITIJ IN ZAVAROVALNIH VSOT

Znesek izplačane zavarovalnine za posamezno kritje za zavarovalni primer, ki nastane v obdobju enega zavarovalnega leta, je omejen z zavarovalnimi vsotami, ki so navedene v spodnji Preglednici. Pri **Zaščita bančnih poslov**

je v enem zavarovalnem letu zagotovljeno kritje le za en zavarovalni primer iz posameznega kritja. Ko nastane en zavarovalni primer iz posameznega kritja, to kritje preneha.

ZAŠČITA BANČNIH POSLOV	Zavarovalna vsota v EUR	Število zavarovalnih primerov v enem zavarovalnem letu
Zloraba izgubljenih ali ukradenih bančnih kartic	1.500	1
Zamenjava bančne kartice	250	1
Zavarovanje pred ropom pri dvigu gotovine na bankomatu	375	1
Zavarovanje gotovine pred ropom ali tatvino	125	1

Pri **Družinskem zavarovanju** se omejitve, navedene v zgornji Preglednici, nanašajo na vsakega zavarovanca posebej.

POMEMBNO:

Kritja obvezno uveljavljate s klicem v Asistenčni center!

9. člen KAJ NI KRITO

Iz kritij Zaščita bančnih poslov je izključeno naslednje:	
Primeri, povezani z bančnimi karticami ali bančnimi računi, ki jih je izdala banka, ki ni navedena na vaši polici.	X
Zloraba bančne kartice, ki se je zgodila pred tem, ko ste prejeli bančno kartico od banke.	X
Zloraba bančne kartice, ki ste jo storili vi, vaš zakonski ali zunajzakonski partner ali vaš otrok (posvojenec, pastorek ali rejnec) ali drug član vašega gospodinjstva.	X
Nepooblaščen plačilo, izvedeno kot rezultat napake v IT-sistemu podjetja, ki upravlja aplikacijo za plačila (npr. hekanje, računalniški virus).	X
Zloraba bančne kartice, povzročena zaradi zamude pri izpolnjevanju ali neizpolnjevanju obveznosti prijave pri banki v skladu z 2. točko 26. člena teh pogojev.	X
Tatvina bančne kartice, ki je bila puščena brez nadzora.	X
Primeri, kjer je bila bančna kartica oz. gotovina ukradena iz potniškega prostora v vozilu, ki je bilo puščeno brez nadzora, ali je bila ukradena skupaj z vozilom, ki je bilo puščeno brez nadzora.	X
Kritje pri Zamenjava bančne kartice ne velja v primeru neizpolnitve obveznosti prijave pri banki v skladu s 3. točko 26. člena teh pogojev.	X
Gotovina, ki vam je bila ukradena z ropom in ni bila dvignjena z bančno kartico v 12 urah pred ropom.	X
Gotovina, ki vam je bila odvzeta s prevaro ali zavajanjem.	X
Kritje pri Zavarovanje pred ropom pri dvigu gotovine na bankomatu ne velja v primeru neizpolnitve obveznosti prijave pri banki v skladu s 4. točko 26. člena teh pogojev.	X
Tatvina gotovine, ki jo je storil vaš zakonski ali zunajzakonski partner ali vaš otrok (posvojenec, pastorek ali rejnec) ali drug član vašega gospodinjstva.	X
Kritje pri Zavarovanje gotovine pred ropom ali tatvino ne velja v primeru neizpolnitve obveznosti prijave policiji v skladu s 5. točko 26. člena teh pogojev.	X
Ni kritja, če niste ravnali tako, kot je zapisano v pogojih poslovanja s kartico pri banki, ki se nanašajo na skrbno ravnanje s kartico.	X
Gotovina, ki presega znesek, določen za omejitev dviga z bančno kartico.	X
Če posredujete poverilnice (npr. PIN-kodo ali druge poverilnice), pridobljene med elektronsko transakcijo, svoje osebne podatke in številko bančnega računa, druge bančne podatke o bančni kartici ali povezanem bančnem računu tretjim osebam ali neznanim osebam ali osebno, če posredujete podatke o svoji bančni kartici ali poverilnice tretjim osebam kot take, če v svoj računalnik namestite aplikacijo, ki omogoča dostop tretjim osebam in nepooblaščenim osebam prek nje pridobijo vaše podatke.	X

Nismo dolžni izplačati zavarovalnine, če nam ne posredujete podatkov/informacij/potrdil, povezanih s transakcijo, ki ste jih pridobili od banke in policije.

Poleg zgornjih primerov veljajo tudi izključitve v točki **3.0 teh pogojev – Kaj ni krito v nobenem primeru.**

SKUPINA KRITIJ ZAŠČITA OSEBNIH STVARI

10. člen POMEN DOLOČENIH BESED

Zavarovana lastnina	Lastnina v vaši lasti v trenutku nastopa zavarovalnega primera. Za zavarovano lastnino štejejo: a) elektronske naprave b) dodatna oprema za elektronske naprave c) glasbeni inštrumenti d) denarnica e) športna oprema f) osebne stvari in g) torba.
Zavarovana lastnina v lasti vašega delodajalca, ki je v vaši posesti	Lastnina v lasti vašega delodajalca, ki je v vaši posesti in ki jo morate vrniti in/ali odgovarjati zanjo. Za lastnino v lasti vašega delodajalca štejejo: a) ključ b) mobilni telefon c) prenosni računalnik d) tablica ki so v vaši trajni posesti ter jih izključno vi uporabljate in upravljate za potrebe vašega delodajalca, če so bili v vaši posesti tudi v času nastanka zavarovanega primera ter pod pogojem, da posamezna vrednost takšnih predmetov znaša najmanj 162,50 EUR.
Elektronske naprave	Za elektronske naprave štejejo: a) e-bralnik b) fotoaparata c) zapestnica za fitnes d) mobilni telefon e) navigacijska naprava (GPS) f) prenosni računalnik g) pametna ura h) tablica i) videokamera če od datuma njihovega nakupa do datuma nastanka zavarovanega primera ni preteklo več kot 3 leta. Definicije posameznih elektronskih naprav E-bralnik Poseben računalnik, primeren za branje elektronskih knjig, naprava za kulturne in informacijske namene, ki ne spada v kategorijo potrošniške elektronike. Sam po sebi ni primeren za prenos elektronskih podatkov; bere lahko le podatke s posebej optimiziranimi končnicami. Če ni priključen podatkovni kabel, šteje za medij za shranjevanje, vendar ni mogoče shranjevati dodatnih podatkov. Fotoaparata Samostojna fotografska naprava (ne tudi mobilni telefon, ki je sicer tudi primeren za fotografiranje, ali kateri koli njegov pribor za ta namen). Zapestnica za fitnes Prenosni računalnik za vsakodnevno uporabo, ki je prek povezave Bluetooth ali tehnologije NFC trajno povezan z vašim mobilnim telefonom ter s tem pospeši vaše interakcije in komunikacijo z okolico. Mobilni telefon Naprava za radijsko komunikacijo, telefonske pogovore, pošiljanje/prejemanje kratkih besedilnih sporočil in povezovanje z internetom, če je ta funkcija prisotna. Navigacijska naprava (GPS) Globalni sistem za določanje položaja, ki deluje 24 ur na dan, 7 dni v tednu kjer koli na Zemlji in se lahko uporablja za tridimenzionalno določanje položaja na tleh, vodni površini ali v zraku. Prenosni računalnik Prenosni osebni računalnik s fizično tipkovnico in zaslonom ne glede na velikost, vključno z netbookom. Pametna ura Informatizirana ročna ura, ki poleg prikazovanja časa deluje tudi kot nosljiv računalnik. Nekateri modeli imajo vse funkcije mobilnega telefona in lahko celo sprejemajo ali opravljajo klice. Tablica Prenosni računalnik brez fizične tipkovnice, ki se upravlja predvsem prek vgrajenega zaslona na dotik, pod pogojem, da ima naprava zaslon na dotik s premerom 6,5 palca ali več in ni uvrščena kot mobilni telefon. Videokamera Samostojna naprava za snemanje videa (ne tudi mobilni telefon, ki lahko snema videoposnetke, ali kateri koli njegov dodatek za ta namen). POMEMBNO: Elektronske naprave, navedene v tem členu, vključno z elektronskimi napravami v lasti vašega delodajalca, so zajete v zavarovanje le, če od datuma njihovega nakupa do datuma nastanka zavarovanega primera ni preteklo več kot 3 leta. Po preteku tega obdobja zavarovalno kritje ne zajema več elektronskih naprav.

Dodatna oprema za elektronske naprave	Predmet, ki se v času nastanka zavarovalnega primera uporablja skupaj z elektronsko napravo, vendar ni njen sestavni del. Sem štejejo etui, podatkovni kabel ali polnilni kabel, zunanja bliskavica, naglavne slušalke, slušalke z mikrofonom, zamenljivi objektiv, filter, stojalo, pomnilniška kartica, zaščita za zaslon, zunanji kodirnik, zunanji disk, torba, naprava za shranjevanje podatkov (bliskovni pomnilnik), razdelilnik priključkov, priključek, pretvornik priključkov, adapter, USB-naprava, baterija, rezervno napajanje/rezervna baterija, zvočnik, zunanja tipkovnica/miška/modem, (spletna) kamera ipd., vendar pod pogojem, da posamezna vrednost takšnih predmetov znaša najmanj 37,50 EUR.
Glasbeni instrument	Predmet ali naprava, ki se uporablja za igranje. Glede na način, kako proizvajajo zvok, so to lahko: pihala, tolkala, strunska glasbila, tržala, klaviature in druga glasbila (strgala, ropotuljice itd.).
Denarnica	Denarnica ali majhna torbica za shranjevanje vašega denarja in osebnih dokumentov.
Športna oprema	Predmeti in naprave, ki se uporabljajo za športne dejavnosti v vaši lasti, kot so kolesa, teniški loparji, oprema za smučanje, deskanje na snegu, potapljaška oprema ipd.
Osebne stvari	Za osebne stvari štejejo: a) kozmetični izdelki in/ali parfumi b) ključi c) dokumenti d) očala.
Ključ	Ključ vhodnih vrat nepremičnine, ki je v vaši posesti, v vaši lasti ali jo uporabljate na podlagi drugega pravnega razmerja, ali ključ, ki je v lasti vašega delodajalca in se uporablja za odklepanje in zaklepanje ključavnic na vašem delovnem mestu.
Dokumenti	Za dokument štejejo naslednji dokumenti, izdani na vaše ime: a) osebna izkaznica b) potni list c) vozniško dovoljenje d) prometno dovoljenje vozila, ki je v vaši lasti ali ga uporabljate na podlagi katerega koli drugega pravnega razmerja.
Očala	Optični pripomoček za korekcijo vida (korekcijska očala) in/ali za zaščito vida in zaščito pred sončno svetlobo (korekcijska sončna očala). Za očala po teh pogojih ne šteje optični pripomoček, ki je namenjen izključno za zaščito pred sončno svetlobo (sončna očala).
Torba	Ženske ali moške ročne torbice ali torbe za okoli pasu, nahrbtniki, kovčki ali torbice, ki se nosijo na rami ali v rokah in v katerih se hranijo ali nosijo osebne stvari.
Izguba	Izguba posesti ali uničenje zavarovane lastnine ali zavarovana lastnina v lasti vašega delodajalca, ki je v vaši posesti zaradi naključnega dogodka, na katerega niste imeli vpliva.
Tatvina	Protipravna prisvojitve premičnine s strani druge osebe na kakršen koli način (tudi iz žepa na oblačilih ali torbe, ki jo nosite ali držite v rokah v trenutku tatvine), razen v primeru rop.
Rop	Protipravna prilastitev ali zadržanje premičnin s strani druge osebe z uporabo sile proti osebi ali grožnjo neposrednega napada na njeno življenje ali telo.

Zaščita osebnih stvari vključuje posamezna kritja, kot so prikazana v spodnji Preglednici.

11. člen KAJ JE KRITO

ZAŠČITA OSEBNIH STVARI	
Krijemo vrednost zavarovane lastnine ali zavarovane lastnine v lasti vašega delodajalca, ki je v vaši posesti zaradi izgube, rop ali tatvine.	
Zloraba mobilnega telefona, ki vsebuje SIM-kartico, ki je zavarovana lastnina ali zavarovana lastnina v lasti vašega delodajalca, ki je v vaši posesti, storjena pri izgubi, ropu ali tatvini.	

12. člen PREGLEDNICA KRITIJ IN ZAVAROVALNIH VSOT

- (1) Skupni zneski vseh izplačanih zavarovalnin iz posameznih kritij v obdobju enega zavarovalnega leta so omejeni z zavarovalnimi vsotami, ki so navedene v spodnji Preglednici. Pri **Zaščita osebnih stvari** je v enem zavarovalnem letu zagotovljeno kritje le za dva zavarovalna primera. Ko je zavarovalna vsota za posamezno kritje ali letni agregat izplačana, posamezno zavarovalno kritje preneha. **Letni agregat** za vsa posamezna kritja pri **Zaščita osebnih stvari** znaša največ **1.500 EUR**. Če pride do izgube, tatvine ali rop več stvari hkrati, celoten dogodek šteje za en zavarovalni primer.

(2) **Izguba, rop ali tatvina glasbenih instrumentov, denarnice, športne opreme, očal, torbe ali rop ali tatvina kozmetičnih izdelkov in/ali parfumov**

Kaj povrnemo? Povrnemo vam vrednost stvari, kot so glasbeni instrumenti, denarnica, športna oprema, očala ali torba, če vam jih ukradejo ali jih izgubite. Kozmetični izdelki in/ali parfumi pa so kriti samo v primeru ropa ali tatvine. Krijemo stroške za vrednost stvari na podlagi računa za nakup nadomestne stvari ali računa prvotnega nakupa stvari. Če kupite novo nadomestno stvar, ki je kakovostnejša in dražja od stvari, ki ste jo prvotno kupili, so kriti stroški v višini nakupa prvotne stvari.

Kdaj vam pride prav? Na primer, ko vam na avtobusu kljub vašemu nadzoru izgine nahrbtnik ali ko vam nekdo ukrade športno torbo iz garderobe.

Kakšne so omejitve? V primeru izgube stvari krijemo stroške do 250 EUR na en zavarovalni primer. V primeru ropa ali tatvine krijemo stroške do 1.500 EUR na en zavarovalni primer. Vse navedene zavarovalne vsote veljajo v okviru letnega agregata.

(3) **Izguba, rop ali tatvina ključev ali dokumentov**

Kaj povrnemo? S tem krijem vam povrnemo stroške v zvezi z zamenjavo ključev, nujnim odpiranjem ključavnic in zamenjavo ključavnic. Povrnemo pa vam tudi stroške v zvezi s ponovnim izdajanjem dokumentov (npr. pristojbina za postopek/izdajo dokumentov, taksa). Kriti so navedeni stroški, če ključve ali dokumente izgubite ali vam jih nekdo ukrade.

Poleg tega bomo izplačali tudi enkratni pavšalni znesek 12,50 EUR za kritje drugih stroškov, ki lahko nastanejo v zvezi s ponovnim izdajanjem dokumentov in so namenjeni kritju stroškov, ki lahko nastanejo med postopkom njihove zamenjave (npr. potni stroški do upravne enote, parkiranje itd.). Znesek pavšalne odškodnine je fiksni ne glede na število izgubljenih ali ukradenih dokumentov. Ta pavšalni znesek je vključen v letni agregat in ne predstavlja dodatne zavarovalne vsote.

Kdaj vam pride prav? Na primer, ko izgubite osebno izkaznico ali ključve od stanovanja.

Kakšne so omejitve? V primeru izgube ključev ali dokumentov krijemo stroške do 250 EUR na en zavarovalni primer + 12,50 EUR enkratnega pavšala. V primeru ropa ali tatvine ključev ali dokumentov krijemo stroške do 1.500 EUR na en zavarovalni primer. Vse navedene zavarovalne vsote veljajo v okviru letnega agregata.

(4) **Izguba, rop ali tatvina elektronskih naprav ali rop ali tatvina dodatne opreme za elektronske naprave**

Kaj povrnemo? Povrnemo stroške za vrednost telefona, prenosnika, tablice ali druge elektronske naprave, če vam izginejo ali so vam jih ukradli. Kriti so stroški za vrednost nove naprave glede na račun, če gre za napravo s podobnimi lastnostmi in je ta naprava kupljena kot nadomestek prvotno kupljene naprave. Če je nova naprava kakovostnejša in dražja kot prvotna naprava, krijemo stroške v višini nakupa prvotne naprave. Dodatna oprema za elektronske naprave je krita samo v primeru ropa ali tatvine ter pod pogojem, da je bila ukradena skupaj z elektronsko napravo, kateri služi ta dodatna oprema za elektronske naprave, pri čemer vrednost te dodatne opreme za elektronske naprave znaša najmanj 37,50 EUR. Kritje ne velja v primeru izgube dodatne opreme za elektronske naprave.

Kdaj vam pride prav? Na primer, ko vam ukradejo telefon iz torbe ali ko ga izgubite.

Kakšne so omejitve? V primeru ropa ali tatvine elektronske naprave krijemo stroške do 500 EUR na zavarovalni primer. V primeru izgube naprave krijemo največ 50 % tega zneska, torej največ 250 EUR v okviru enega zavarovalnega primera. Kritje je zagotovljeno, če so elektronske naprave in dodatna oprema za elektronske naprave v času nastanka zavarovalnega primera med vsebino torbe, opredeljene v teh pogojih. Navedeno ne velja za pametne uro ali zapetnico za fitness, ko je kritje zagotovljeno tudi, ko jih nosite na sebi.

(5) **Izguba, rop ali tatvina lastnine v lasti vašega delodajalca, ki je v vaši posesti**

Kaj povrnemo? Povrnemo stroške za vrednost lastnine (ključ, mobilni telefon, prenosni računalnik, tablica) v lasti vašega delodajalca, ki je v vaši posesti in za katero odgovarjate, če jo izgubite ali če vam jo ukradejo.

Kdaj vam pride prav? Na primer, ko vam nekdo ukrade prenosni računalnik.

Kakšne so omejitve? Kritje je zagotovljeno samo, če vrednost lastnine vašega delodajalca znaša najmanj 162,50 EUR. Kritje je zagotovljeno, če je lastnina v lasti vašega delodajalca, ki je v vaši posesti v času nastanka zavarovalnega primera, med vsebino torbe, opredeljene v teh pogojih. Kritje je zagotovljeno do zavarovalnih vsot, ki so opredeljene v zgornjih točkah, in sicer za ključve v skladu s točko 3 tega člena ter za mobilni telefon, prenosni računalnik in tablico v skladu s točko 4 tega člena.

(6) **Zloraba mobilnega telefona v primeru izgube, ropa ali tatvine**

Kaj povrnemo? Povrnemo stroške storitev, uporabljenih prek SIM-kartice, ki so bile koriščene na vaše stroške kot naročnika (npr. nepooblaščen klici, poraba podatkov ali SMS-ov itd.).

Povrnemo tudi stroške, ki ste jih plačali ponudniku storitev v zvezi z blokiranjem (IMEI in SIM), ter stroške izdelave kopije podrobnega poročila o nepooblaščenih storitvah, ki so bile uporabljene.

Kdaj vam pride prav? Na primer, če vam nekdo ukrade telefon in opravi klice v tujino.

Kakšne so omejitve? V primeru zlorabe mobilnega telefona zaradi ropa ali tatvine mobilnega telefona krijemo stroške do 1.500 EUR na en zavarovalni primer. V primeru zlorabe mobilnega telefona zaradi izgube mobilnega telefona krijemo stroške do 250 EUR na en zavarovalni primer. Vse navedene zavarovalne vsote veljajo v okviru letnega agregata.

(7) Ključ, dokumenti, denarnica, parfumi, kozmetični izdelki, očala in torba so kriti samo, če so bili ob nastanku zavarovalnega primera v torbi, kot je opredeljena v teh pogojih.

(8) Če je sklenjeno **Družinsko zavarovanje**, se omejitve, navedene v spodnji Preglednici, nanašajo na vsakega zavarovanca posebej.

ZAŠČITA OSEBNIH STVARI	Zavarovalna vsota v EUR	Letni agregat v EUR
<ul style="list-style-type: none"> Izguba, rop ali tatvina ključev ali dokumentov ali ključev delodajalca Povrnemo stroške zamenjave ključev ali dokumentov ter 12,50 EUR za druge dodatne stroške, povezane z zamenjavo izgubljenih ali ukradenih dokumentov ne glede na število dokumentov (npr. pot do upravne enote, parkiranje itd.). Kriti so stroški zamenjave in drugi povezani stroški. 	<p>V primeru izgube: do 250 na zavarovalni primer</p> <p>V primeru ropa ali tatvine: do 1.500 na zavarovalni primer</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Izguba, rop ali tatvina glasbenih instrumentov, denarnice, športne opreme, očal, torbe Rop ali tatvina kozmetičnih izdelkov in/ali parfumov <p>Kriti so stroški za vrednost na podlagi računa za nadomestno stvar ali računa od prvotnega nakupa stvari. V primeru nakupa kakovostnejše, dražje nove nadomestne stvari so kriti stroški v višini nakupa prvotne stvari.</p>	<p>V primeru izgube: do 250 na zavarovalni primer</p> <p>V primeru ropa ali tatvine: do 1.500 na zavarovalni primer</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Izguba, rop ali tatvina elektronskih naprav ali elektronskih naprav delodajalca (mobilni telefon, tablica, prenosni računalnik) Rop ali tatvina dodatne opreme <p>Povrnemo stroške za vrednost nove naprave glede na račun, če gre za napravo s podobnimi lastnostmi in je ta naprava kupljena kot nadomestek prvotno kupljene naprave. Če je nova naprava kakovostnejša in dražja kot prvotna naprava, krijemo stroške v višini nakupa prvotne naprave. Dodatna oprema je krita samo, če je bila ukradena skupaj z elektronsko napravo, kateri služi ta dodatna oprema, pri čemer vrednost te dodatne opreme znaša najmanj 37,50 EUR. Kritja ni v primeru izgube dodatne opreme.</p>	<p>V primeru izgube elektronske naprave: do 250 na zavarovalni primer</p> <p>V primeru ropa ali tatvine: do 500 na zavarovalni primer</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Zloraba mobilnega telefona v primeru izgube, ropa ali tatvine <p>Povrnemo stroške storitev, uporabljenih prek SIM-kartice, ki so bile koriščene na vaše stroške kot naročnika (npr. nepooblaščen klici, poraba podatkov ali SMS-ov itd.). Povrnemo tudi stroške, ki ste jih plačali ponudniku storitev v zvezi z blokiranjem (IMEI in SIM), ter stroške izdelave kopije podrobnega poročila o nepooblaščenih storitvah, ki so bile uporabljene.</p>	<p>V primeru izgube: do 250 na zavarovalni primer</p> <p>V primeru ropa ali tatvine: do 1.500 na zavarovalni primer</p>	<p>Največ 1.500 za vse zavarovalne primere v enem zavarovalnem letu</p> <p>Največ 2 zavarovalna primera v enem zavarovalnem letu</p>

POMEMBNO:

Kritja obvezno uveljavljate s klicem v Asistenčni center!

13. člen KAJ NI KRITO

Naša obveznost je izključena v naslednjih primerih:	
če niste zamenjali (kupili nove) zavarovane lastnine, na katero se nanaša zavarovalni primer.	X
če niste izpolnili vseh svojih obveznosti iz 6. točke 26. člena teh pogojev.	X
če niste izpolnili obveznosti v vezi s prijavo policiji v skladu z 2. odstavkom 6. točke 26. člena teh pogojev.	X
ko gre za strošek za ponovno izdajo dokumentov, ki je nastal kot posledica neupoštevanja zakonskih rokov, ter ponovno vložitev zahtevka za izdajo dokumentov v primeru zamude pri prevzemu izdelanih dokumentov.	X
ko je bila zavarovana lastnina ukradena iz potniškega ali prtljažnega prostora katerega koli vozila, če je bila ukradena lastnina puščena na vidnem mestu v vozilu.	X
v zvezi s stvarmi, ki ne štejejo za zavarovano lastnino po teh pogojih (npr. dragocenosti, nakit ali druge stvari) in so bile v torbi.	X
če je bila zavarovana lastnina ukradena med ali po ali v zvezi s poplavo, potresom ali drugo naravno katastrofo ali višjo silo.	X
ko je bila zavarovana lastnina ukradena iz katerega koli nevarovanega prostora ali iz ograjenega in zaprtega prostora, ki pripada temu prostoru, razen če se dokaže, da je bila uporabljena sila za vstop v ta prostor ali ograjen in zaprt prostor, ki pripada temu prostoru.	X
če je do tatvine prišlo zaradi vaše hude malomarnosti.	X
če je bila zavarovana lastnina v posesti osebe, ki niste vi (npr. posodili ste jo drugi osebi).	X
če vaš zahtevek za izplačilo zavarovalnine ni podprt z zadostnimi dokazi.	X
če je do izgube prišlo iz nepojasnjenih razlogov oz. nepoznanega vzroka.	X
če je bila zavarovana lastnina nenadzorovano puščena na kraju, ki je javno dostopen, in ste jo odložili, založili, izgubili, pozabili ali izpustili iz rok. Javna dostopnost po teh pogojih pomeni, da lahko vsak pride do zavarovane lastnine. Na primer tudi hodnik v hotelu ali odprta soba. Če pa je v okviru hotela potreben za dostop do določenega prostora (npr. prostor za shranjevanje smuči, kolesarnica) ključ ali kartica, pa ta prostor ni več javno dostopen.	X
če gre za predmete, ki ne štejejo za zavarovano lastnino po teh pogojih.	X
v primeru izgube, ropa ali tatvine elektronske naprave, navedene v 10. členu teh pogojev, ne bomo povrnili škode, povzročene z izgubo podatkov, shranjenih na določeni napravi.	X
v primeru ropa ali tatvine zavarovane lastnine v lasti vašega delodajalca , ki je v vaši posesti, nismo dolžni povrniti zahtevkov delodajalca do vas (npr. vrednost podatkov, shranjenih na lastnini, posledične škode itd.), razen zahtevkov za povračilo vrednosti oziroma nove vrednosti določene lastnine.	X
v primeru zlorabe mobilnega telefona: - če SIM-kartica in številka IMEI prizadetega mobilnega telefona nista bili blokirani takoj po zlorabi - v primeru nepooblaščenih transakcij zaradi napake v IT-sistemu ustreznega ponudnika storitev (npr. hekerski napad, računalniški virus).	X

Poleg zgornjih primerov veljajo tudi izključitve v točki **3.0 teh pogojev – Kaj ni krivo v nobenem primeru.**

SKUPINA KRITIJ DIGITALNA ZAŠČITA

Digitalna zaščita vključuje posamezna kritja, kot so prikazana v spodnji Preglednici.

14. člen KAJ JE KRITO

DIGITALNA ZAŠČITA	
Zavarovanje nakupov prek spleta	<p>Krijemo vam finančno izgubo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - če niste prejeli izdelka, ki ste ga kupili prek spleta (nedobava), ali ste ga prejeli poškodovanega ali nepopolnega ali ste prejeli napačen izdelek (napačna dostava), ali - v primeru preklica naročila izdelka ali vračila izdelka z vaše strani krijemo znesek, ki ste ga predhodno že plačali, pa vam ni bil vrnjen ali vam ni bil vrnjen v celoti. <p>Za nedobavo šteje, če:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tudi v 30 dneh od zaključka postopka reševanja pritožbe zaradi nedobavljenega ali nepravilne dobave prodajalcu postopek ni bil zaključen v vašo korist in isti razlog za pritožbo še vedno obstaja ter - pritožba ni bila uspešno rešena v 60 dneh od dneva vložitve pritožbe prodajalcu zaradi nedobavljenega ali nepravilne dobave. <p>Kritje velja samo za nakupe prek spleta, za katere so izpolnjeni vsi naslednji pogoji:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vsi kupljeni izdelki so bili kupljeni kot novi (neuporabljeni); - skupna vrednost naročila, vključno s stroški dostave, znaša najmanj 12,50 EUR (po unovčenju in upoštevanju vseh popustov/bonov); - če dokažete, da ste plačali vrednost naročila, tako da nam predložite potrdilo o plačilu; - če aktivno sodelovanje s prodajalcem za rešitev situacije ni bilo uspešno.
Pravna pomoč	<p>Zagotovimo kritje stroškov pravnega nasveta v primeru kršitve vaših pravnih interesov v vaši zasebni sferi življenja s strani tretjih oseb, do katere pride na naslednjih pravnih področjih: Informacijsko kaznivo dejanje, Varstvo zasebnosti in Pomoč pri elektronsko sklenjenih kupoprodajnih pogodbah ter se potreba po pravni pomoči prvič pojavi v času trajanja zavarovanja. Kritje je zagotovljeno v obsegu iz Preglednice zavarovalnih kritij in zavarovalnih vsot iz 15. člena teh pogojev.</p> <p>Pravna pomoč velja samo za zasebno sfero življenja.</p> <p>Zasebna sfera življenja zajema situacije iz vašega zasebnega življenja izven vaše pridobitne dejavnosti (zunaj vašega poklica, izobrazbenega področja, politične dejavnosti ali poslovne dejavnosti). To vključuje zlorabo vaših bančnih kartic, zlorabo vaših osebnih podatkov ter kršitve vaših interesov pri nakupu prek spleta, kot so:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pravna pomoč pri uveljavljanju vaših legitimnih interesov, če izdelki, naročeni prek spleta, niso bili dostavljeni ali so bili dostavljeni nepravilno ali je bilo elektronsko plačilo zlorabljeno v vašo škodo, - škodo za vaš ugled zaradi zlorabe vaših osebnih podatkov na spletu. <p>Pravna pomoč v obliki pravnega nasveta poteka izključno na daljavo (po telefonu) v zvezi s kršitvami vaših pravic na naslednjih področjih:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informacijsko kaznivo dejanje: kaznivo dejanje <ul style="list-style-type: none"> - zlorabe vaših osebnih podatkov prek spleta (npr. podatkov za prijavo) - zlorabe vaše bančne kartice ob nakupovanju izdelkov ali storitev prek spleta. - Varstvo zasebnosti: vključuje vsako kršitev osebnostnih pravic, storjeno javno prek internetne komunikacije (npr. družbena omrežja, blogi, e-pošta, spletna mesta itd.). - Pomoč pri elektronsko sklenjenih kupoprodajnih pogodbah: v primeru pravnih sporov v zvezi z neizpolnitvijo ali nepravilno izpolnitvijo kupoprodajnih pogodb, ki ste jih sklenili elektronsko s prodajalcem med nakupom prek spletne nakupovalne aplikacije, ki prikazuje zalogo ponudnika storitev, ki prodaja izdelek v komercialne namene, se pravna pomoč zagotovi le za vaše pravne interese in le v zvezi s pogodbami, ki ste jih sklenili kot potrošnik (fizična oseba, ki deluje zunaj svojega poklica, samozaposlitve ali poslovne dejavnosti) s podjetjem (osebo, ki deluje v okviru svojega poklica, samozaposlitve ali poslovne dejavnosti).

<p>Pravna pomoč</p>	<p>Asistenčni center bo organiziral storitev pravne pomoči, pravni strokovnjak pa vas bo v roku enega delovnega dne med 8. in 18. uro poklical po telefonu.</p> <p>Delo pravnega strokovnjaka zajema le splošne pravne nasvete po telefonu za vaš primer in ne zajema pravnega nasveta o končni rešitvi, vodenja sodnega ali drugega spora ali zaključka primera oziroma zaključka spora.</p> <p>Po opravljenem telefonskem pravnem svetovanju ni možnosti za zagotavljanje kakršnega koli naknadnega svetovanja.</p> <p>V okviru storitve pravne pomoči se ne zagotavlja zastopanje pred katerim koli organom v sodnem ali izvensodnem postopku, bodisi v Republiki Sloveniji ali v tujini.</p> <p>Pravna pomoč ni zavarovanje stroškov pravne zaščite v smislu zakona, ki ureja zavarovalništvo.</p> <p>Omejitve:</p> <p>Kritje velja za telefonske pravne nasvete, ki se nanašajo na kršitve vaših pravnih interesov (ravnanje, ki povzroča škodo pravnim interesom in terja potrebo za pravni nasvet), do katerih je prvič prišlo v času trajanja zavarovanja in nam je bil vaš zahtevek za pravno pomoč sporočen najpozneje v 30 dneh po prenehanju zavarovanja. Pri elektronsko sklenjenih kupoprodajnih pogodbah se za dan kršitve vaših pravnih interesov šteje dan sklenitve pogodbe.</p>
<p>Storitev zaščite identitete in digitalna zaščita</p>	<p>Zagotavljamo vam kritje stroškov za digitalno rešitev za zaščito identitete pred tatvino in goljufijami.</p> <p>V primeru sklenitve Družinskega zavarovanja se ta storitev zagotavlja izključno glavnemu zavarovancu.</p> <p>Storitev obsega programsko opremo, ki se uporablja na prenosnih računalnikih, osebnih računalnikih in mobilnih telefonih, ki omogoča spremljanje podatkov, vnesenih na varnostni portal, ter ustvarjanje varnostnih poročil in opozoril, ki se generirajo na podlagi tega. Programsko opremo zagotovi v svojem imenu in na svoj račun zunanji ponudnik storitve.</p> <p>Za koriščenje te storitve veljajo pogoji za uporabo storitve zaščite identitete in digitalne zaščite ponudnika storitve, veljavni na dan sklenitve vaše police.</p> <p>Za omogočanje uporabe te storitve vam bo ponudnik storitve najpozneje v 10 delovnih dneh od datuma sklenitve vaše police poslal obvestilo o aktivaciji storitve na e-naslov, ki ste ga navedli ob sklenitvi vaše police.</p> <p>Obvestilo o aktivaciji vsebuje informacije, potrebne za aktivacijo storitve. Po aktivaciji storitve lahko uporabljate storitev prek registracije v vmesniku portala ponudnika storitve.</p> <p>Uporaba te storitve ni pogoj za koriščenje zavarovanja iz Skupine kritik Zaščita bančnih poslov in Skupine kritik Zaščita osebnih stvari.</p> <p>Storitev se lahko uporablja na 10 različnih osebnih računalnikih ali prenosnih računalnikih in 5 različnih mobilnih telefonih hkrati.</p> <p>Storitev lahko uporabljate z namestitvijo programske opreme na naprave, nad katerimi imate nadzor, za kar ste odgovorni izključno sami. Prav tako ste odgovorni, da zagotovite tiste podatke v kontekstu storitve spremljanja podatkov med uporabo portala, s katerimi imate pravico razpolagati.</p> <p>Uporaba oziroma neuporaba te storitve ne vpliva na premijo niti se ta ne more zmanjšati zaradi neuporabe storitve.</p> <p>Preklic oz. prekinitve police ali prenehanje zavarovalnega kritja na kakršni koli podlagi prav tako samodejno prekine pravico do uporabe te storitve in sicer z dnem, ko vaša polica preneha veljati.</p>

POMEMBNO:

Kritja obvezno uveljavljate s klicem v Asistenčni center!

15. člen PREGLEDNICA KRITIJ IN ZAVAROVALNIH VSOT

- Skupni zneski vseh zavarovalnin, ki jih izplačamo iz kritja **Zavarovanje nakupov prek spleta** za največ en zavarovalni primer, ki nastane v obdobju enega zavarovalnega leta, znaša največ 1.500 EUR oz. 150 EUR, kot je navedeno v spodnji Preglednici. Ko je zavarovalna vsota izplačana, zavarovalno kritje preneha.
- Zgornja meja naše obveznosti za plačilo zavarovalnine je kupnina in

strošek dostave, ki ste ju plačali in lahko to dokažete, vendar ne več kot znašajo zneski, navedeni v spodnji Preglednici.

- Pri kritju **Pravna pomoč** so kriti največ 3 zavarovalni primeri v enem zavarovalnem letu in do največ 60 minut telefonskega pravnega svetovanja za vsak zavarovalni primer.
- Če je sklenjeno **Družinsko zavarovanje**, se omejitve, navedene v spodnji Preglednici, nanašajo na vsakega zavarovanca posebej, razen pri Storitvi zaščite identitete in digitalna zaščita, kjer storitev velja samo za glavnega zavarovanca.

DIGITALNA ZAŠČITA	Zavarovalna vsota v EUR	Število zavarovalnih primerov v enem zavarovalnem letu
Zavarovanje nakupov prek spleta		
- če ima prodajalec sedež v Evropski uniji, Avstraliji, Islandiji, Izraelu, Japonski, Kanadi, Norveški, Novi Zelandiji, Švici, Združenih državah Amerike ali Združenem kraljestvu ali če ste izdelek kupili na portalu eBay ali Amazon	1.500	1
- če prodajalec nima sedeža v Evropski uniji, Avstraliji, Islandiji, Izraelu, Japonski, Kanadi, Norveški, Novi Zelandiji, Švici, Združenih državah Amerike ali Združenem kraljestvu ali če izdelka niste kupili na portalu eBay ali Amazon	150	1
Pravna pomoč	60 min	3
Storitev Zaščita identitete in digitalna zaščita	za 10 različnih osebnih računalnikov ali prenosnih računalnikov in za 5 različnih mobilnih telefonov	✓

16. člen KAJ NI KRITO

Naša obveznost je izključena v naslednjih primerih:	
nakup rabljenih izdelkov prek spleta.	X
nakup, ki ne izpolnjuje pogojev, navedenih v 14. členu teh pogojev v razdelku Zavarovanje nakupov prek spleta in v 2. odstavku 6. točke 17. člena teh pogojev.	X
del škode, ki ste jo utrpeli in je povrnjena iz drugih virov (npr. delno povračilo s strani prodajalca, proizvajalca ali katere koli tretje osebe, nadomestilo, prejeto na podlagi drugega zavarovanja).	X
finančna škoda zaradi tatvine ali poškodbe kupljenega izdelka, ki se je zgodila med prevozom.	X
če niste obvestili Asistenčnega centra ali ni bil najprej začet postopek reševanja pritožbe pri prodajalcu, s čimer kršite svojo obveznost, določeno v 7. odstavku 7. točke 26. člena teh pogojev.	X
če je pritožba negativno rešena zaradi vašega ravnanja.	X

Zavarovalno kritje ni zagotovljeno za naslednje nakupe:	
nepremičnine, živali, rastline	X
vrednostni papirji, kuponi, diplome, poštna znamke, vinjete v obliki nalepke, trošarinske znamke	X
prehranski izdelki in hitro pokvarljivi izdelki	X
kakršno koli orožje, eksplozivi	X
kakršni koli digitalni podatki, razen če so na nosilcu podatkov (npr. DVD, SSD-naprava za shranjevanje podatkov itd.)	X
alkohol ter druge snovi, ki povzročajo zasvojenost	X
pornografija in kakršen koli izdelek, katerega nakup ali posest nasprotuje morali ali je prepovedan z zakonom	X
izdelek, ki je bil kupljen z namenom nadaljnje prodaje ali za izvajanje pridobitne dejavnosti in sicer ne glede na to, v kakšni obliki se pridobitna dejavnost izvaja.	X

Poleg zgornjih primerov veljajo tudi izključitve v točki **3.0 teh pogojev – Kaj ni krito v nobenem primeru.**

3.0 KAJ NI KRITO V NOBENEM PRIMERU

- (1) Obstaja tudi nekaj primerov, ki jih vaša policia ne krije v nobenem primeru. Večina teh primerov je standardnih v zavarovalništvu. Če se vam zgodi eden od teh primerov, lahko izplačilo zavarovalnine zavrnemo ali zahtevamo povračilo morebiti že izplačanih zneskov. Vrednost zahtevka lahko v nekaterih primerih tudi ustrezno znižamo. Zavarovanje lahko zaradi posameznih najtežjih kršitev pogodbe tudi razdremo, če se tako odločimo.

Zavedamo se, da boste naše storitve ocenjevali, če boste utrpeli škodo. Potrudili se bomo, da bomo vaš zahtevek obravnavali čim hitreje in čim učinkoviteje, vendar vas moramo opozoriti, da tudi mi verjamemo v vašo poštenost. Če se bo ob reševanju vašega zahtevka izkazalo, da ni tako, kot ste navedli, bomo morali ugotovljene goljufive zahtevke obravnavati tako, da boste morali sami plačati vso nastalo škodo in stroške ter vas bomo lahko prijaviли policiji in razdrli vašo policio.

NEZAVAROVANE NEVARNOSTI

- (2) Nezavarovana nevarnost pomeni, da v primeru, ki nastane zaradi vzrokov, navedenih v nadaljevanju, mi nimamo nikakršne obveznosti.

Kritja ni v naslednjih primerih:	
Škoda, povzročena zaradi kakršnega koli vojnega dejanja, demonstracije, protesta, stavke, terorističnega dejanja ali notranjih nemirov, vojaškega ali policijskega delovanja, vojne operacije ali upora.	X
Dogodki, ki se lahko pripišejo škodljivemu vplivu jedrske energije.	X
Dogodki, ki se pojavijo v kontekstu naravnih katastrof.	X
Če vi ali katera koli oseba, ki z vami živi v istem gospodinjstvu ali je z vami v sorodstvu ali svaštvu, primer povzroči namerno ali zaradi hude malomarnosti.	X
Za škodo na zavarovani stvari, ki izvira iz njenih napak.	X

- (3) **Izključene so vse naše obveznosti, če ne ravnate po navodilih, ki jih dobite od nas ali od Asistenčnega centra.**

4.0 ZAVAROVALNI PRIMER

17. člen KDAJ NASTANE ZAVAROVALNI PRIMER

Vaša dolžnost je, da ste pazljivi in ravnate preventivno, da zavarovalni primer ne nastane. Navedeno pomeni, da morate z vso skrbnostjo preprečevati izgube ali škodo. Prav tako morate varovati, hraniti in/ali poiskati svojo lastnino ter po svojih močeh omejevati stroške.

Če se kljub vaši pazljivosti uresniči dogodek, na katerega se nanaša vaša policia, nastane »zavarovalni primer« in s tem naša obveznost. Kdaj šteje, da je pri posameznih kritjih nastala naša obveznost, pojasnjujemo v nadaljevanju, pri čemer posebej izpostavljamo, da je predpogoj za nastanek zavarovalnega primera klic v Asistenčni center. Če pride do izgube, tatvine ali ropa več stvari hkrati, celoten dogodek šteje za en zavarovalni primer.

1. Zloraba izgubljenih ali ukradenih bančnih kartic

Pri **Zlorabi izgubljenih ali ukradenih bančnih kartic** šteje, da zavarovalni primer nastane, ko pride do zlorabe izgubljenih ali ukradenih bančnih kartic ali ko je opravljena katera koli transakcija (ne glede na to, ali je bila uporabljena PIN-koda ali ne) z bančno kartico, ki je bila izgubljena ali ukradena zaradi tatvine ali ropa.

Če se po izgubi, ropu ali tatvini bančne kartice s to kartico izvede več transakcij, se vse transakcije štejejo kot del istega zavarovalnega primera pod pogojem, da so se transakcije zgodile v obdobju največ 20 dni.

2. Zavarovanje zamenjava bančne kartice

Pri **Zavarovanju zamenjave bančne kartice** šteje, da zavarovalni primer nastane, ko pride do izgube, tatvine ali ropa bančne kartice, ki jo je izdala banka, ki je navedena na vaši polici.

3. Zavarovanje pred ropom pri dvigu gotovine na bankomatu

Pri **Zavarovanju pred ropom pri dvigu gotovine na bankomatu** šteje, da zavarovalni primer nastane, ko ste:

- prisiljeni dvigniti gotovino na bankomatu z uporabo bančne kartice kot posledica nasilja, usmerjenega proti vam, ali neposredne grožnje vašemu življenju ali telesni integriteti, pri čemer znesek gotovine, dvignjen na bankomatu, bremeni vaš zavarovani račun.
- postali žrtev ropa v roku 12 ur po dvigu gotovine na bankomatu z uporabo bančne kartice.

Nastanek zavarovalnega primera se dokazuje izključno s policijskim zapisnikom, izdanim v državi nastanka dogodka.

4. Zavarovanje gotovine pred ropom ali tatvino

Pri **Zavarovanju gotovine pred ropom ali tatvino** šteje, da nastane zavarovalni primer, ko vam je odvzeta gotovina z ropom ali tatvino.

5. Zaščita osebnih stvari

Pri skupini kritij **Zaščita osebnih stvari** šteje, da nastane zavarovalni primer, ko pride do:

- izgube, ropa ali tatvine zavarovane lastnine ali lastnine v lasti delodajalca, ki je zakonito v vaši posesti, in se to zgodi v času veljavnosti vaše police
- zlorabe mobilnega telefona s SIM-kartico, ki pripada zavarovani lastnini ali lastnini vašega delodajalca in je zakonito v vaši posesti, ter se zgodi po izgubi, ropu ali tatvini.

6. Zavarovanje nakupov prek spleta

- (1) Pri **Zavarovanju nakupov prek spleta** šteje, da zavarovalni primer nastane, ko:
- ne prejmete izdelka, ki ste ga kupili prek spleta (nedobava), ali ga prejmete poškodovanega ali nepopolnega ali prejmete napačen izdelek (napačna dobava) ali
 - v primeru preklica naročila ali vračila izdelka, ko vračilo kupnine, ki ste jo predhodno že plačali, ni bilo izvedeno ali neupravičeno ni bilo izvedeno v celoti.
- (2) Finančna izguba, nastala v zvezi z naročilom (ne glede na število nedobavljenih ali napačno dobavljenih izdelkov znotraj naročila), šteje za en zavarovalni primer.

7. Pravna pomoč

Pri **Pravna pomoč** šteje, da zavarovalni primer nastane, ko se zgodi dogodek, ki povzroči kršitev vaših pravnih interesov v vaši zasebni sferi življenja kot rezultat ravnanja drugih oseb, ki se zgodi na področjih: Informacijsko kaznivo dejanje, Varstvo zasebnosti ali pri elektronsko sklenjenih pogodbah.

5.0 TRAJANJE ZAVAROVANJA IN OBMOČJE KRITJA

18. člen TRAJANJE ZAVAROVANJA

G24 Moje stvari začne veljati tistega dne, ki je na vaši polici naveden kot datum začetka zavarovanja.

Trajanje je časovno neomejeno (z nedoločenim trajanjem). Od zavarovanja lahko odstopimo mi ali vi z dnem zapadlosti premije, pri čemer moramo drug drugega o tem pisno obvestiti najmanj tri mesece pred zapadlostjo premije.

19. člen OBMOČJE KRITJA

Zavarovalno kritje je veljavno na ozemlju celotnega sveta, v kritje pa so vključeni zavarovalni primeri ne glede na kraj, kjer so nastali, če v teh pogojih ni določeno drugače.

20. člen KDAJ SE ZAČNE IN PRENEHA ZAVAROVALNO KRITJE

Obveznost imamo samo v primeru, ko pride do zavarovalnega primera po začetku in pred koncem zavarovalnega kritja. Če ni dogovorjeno drugače, se naša obveznost začne tisti dan, ki je na vaši polici označen kot začetek zavarovanja. Naša obveznost preneha s potekom dneva, ki je na polici naveden kot dan poteka zavarovanja.

6.0 UPRAVLJANJE Z VAŠIM ZAVAROVANJEM

21. člen SKLENITEV ZAVAROVANJA

G24 Moje stvari lahko sklenete izključno prek spletnega naslova www.G24.si, kjer najdete tudi veliko informacij o kritjih in dokument s ključnimi informacijami o zavarovanju **G24 Moje stvari**. Do sklenitve zavarovanja vas bodo vodili koraki, v katerih bomo opredelili vaše zahteve in potrebe. Vnašali boste podatke, ki jih potrebujemo za sklenitev zavarovanja z vami. Ob zaključku postopka sklepanja zavarovanja boste morali plačati tudi prvi obrok ali celotno letno premijo. **Z uspešno potrditvijo plačila prve ali letne premije je zavarovanje sklenjeno.**

Takoj po sklenitvi zavarovanja vam bomo na vaš e-poštni naslov poslali potrditev in vašo policio. Sestavni del zavarovanja so tudi ti pogoji, ki so vam vedno dostopni na spletnem naslovu www.G24.si.

Odlična novica je, da lahko večino vaših želja po spremembah sklenjenega zavarovanja urejate kar sami prek spletnega naslova www.G24.si. Sklenitev zavarovanja in urejanje sprememb sta mogoča samo v slovenskem jeziku.

22. člen PLAČILO PREMIJE

Pri **G24 Moje stvari** je premija odvisna od paketa, ki ga izberete. Način plačila premije je opredeljen v korakih sklepanja na www.G24.si. Izbrati je mogoče mesečno ali letno plačilo premije. Plačilo prvega obroka

ali celotne premije je pogoj za sklenitev zavarovanja in vzpostavitev veljavnosti vaše police.

V primeru mesečnega plačila premije bomo za vse nadaljnje obroke neposredno bremenili vaš sporočeni osebni račun, za kar nas pooblašate v trenutku plačila prvega obroka in s sklenitvijo vaše police. Kot plačnik se obvezujete, da boste za poravnavanje obveznosti vsak mesec zagotovili zadostno kritje na osebnem računu. Soglašate, da ni potrebno dodatno obveščanje o mesečnih bremenitvah. Naša obveznost za izplačilo zavarovalnine preneha, če ne plačate premije do njene zapadlosti in tega ne naredite tudi po 30 dneh od vročitve priporočenega pisma z obvestilom o zapadli in neplačani premiji. Namesto vas lahko plača premijo tudi druga oseba. Če premija ni plačana pravočasno, lahko prekinemo vašo polico, s čimer ostanete brez zavarovalne zaščite. Svetujemo vam, da premijo plačujete redno, sicer boste izgubili zavarovalno zaščito.

V primeru prijavljene škode lahko izplačilo zmanjšamo za pokritje vseh odprtih terjatev.

23. člen KAJ NAM MORATE SPOROČATI, KO STE ZAVAROVANI PRI NAS

- (1) Da bi se izognili nevspešnostim ali celo prekinitvi svoje police, nam morate v času zavarovanja ažurno sporočiti naslednje:

KAJ NAM MORATE SPOROČITI?	KAKO NAM LAHKO TO SPOROČITE?
Če spremenite kontaktne podatke (npr. ime, priimek, stalni ali elektronski naslov, začasni naslov, mobilno številko)	Spremembo osebnih podatkov nam sporočite prek obrazca na www.G24.si ali e-pošte na naslov info@G24.si .

- (2) Če nam zgoraj navedenih sprememb ne boste sporočili, vam bomo naša sporočila še naprej pošiljali na naslove, ki ste nam jih nazadnje sporočili, pri čemer se bo šlo, da je bilo sporočilo naslovljeno na pravi naslov.
- (3) Vsi zahtevki in izjave, ki jih bomo predložili drug drugemu, morajo biti v pisni obliki. Za pisno sporočanje šteje sporočanje po pošti ali elektronski poti, zlasti prek elektronske pošte ali spletnega portala. Za vse dokumente velja, da so predloženi na tisti dan, ko jih naslovnik prejme ali odkloni njihov sprejem. Pošiljatelj lahko zahtevke in izjave, ki so pomembni za izvajanje vaše pogodbe, pošlje tudi na način, določen v pogojih za pošiljanje pisnih obvestil z naše strani.
- (4) Pisna obvestila vam pošiljamo na naslov, ki ste nam ga navedli ob sklenitvi pogodbe oziroma na pozneje spremenjeni naslov.
- (5) Če vam bomo poslali naše sporočilo na e-poštni naslov ali priporočeno na naslov vašega prebivališča, se strinjate, da bomo šli našo pošiljko za vročeno z dnevom, ko jo bomo poslali na vaš e-poštni naslov ali priporočeno pošiljko oddali na pošto.

24. člen MOŽNOST ODPOVEDI VAŠE POLICE

Če si takoj po sklenitvi vaše police, ki je sklenjena za obdobje, daljše od enega meseca, premislite, jo lahko odpoveste v 14 dneh od sklenitve. Če kritje v tem obdobju še ni bilo veljavno, vam vrnemo celoten znesek vplačane premije. Če pa je kritje v tem obdobju že začelo veljati, vam bomo vrnili sorazmeren del vplačane premije za čas po odpovedi vaše police, vendar samo, če na osnovi te police ni nastal zavarovalni primer. Prekinitve vaše police, ki je sklenjena za obdobje, krajše od enega meseca, ni mogoča. Vse želje glede prekinitve vaše police nam sporočite na e-poštni naslov info@G24.si ali prek spletnega portala Moj Generali.

7.0 SPREMEMBA ZAVAROVALNIH PODLAG

- (1) Prizadevamo si, da ponujamo zavarovanja, ki so v čim večji meri prilagojena potrebam in značilnostim naših strank. V času trajanja G24 Moje stvari lahko pride do spremembe teh pogojev, pravnih sklepanj ali premijskega cenika, ki velja za to zavarovanje.
- (2) Ob morebitni spremembi v času trajanja vaše police vas bomo o tem pisno obvestili vsaj 30 dni pred potekom tekočega zavarovalnega leta. V 30 dneh po prejemu našega obvestila nam lahko sporočite, da se s spremembo ne strinjate in da odpovedujete vašo polico. V tem primeru bo vaša polica prenehala veljati s potekom tekočega zavarovalnega leta in se ob poteku ne bo podaljšala.
- (3) Če vašega obvestila ne bomo prejeli, bomo upoštevali, da se s spremembo strinjate, zato se bo vaša polica podaljšala z upoštevanimi

spremembami, o katerih ste bili predhodno seznanjeni z našim obvestilom.

8.0 PRIJAVA ZAVAROVALNEGA PRIMERA

25. člen KAJ STORITI OB ZAVAROVALNEM PRIMERU

Nastanek zavarovalnega primera takoj prijavite prek:

**Asistenčnega centra, ki je na voljo 24 ur na dan,
7 dni v tednu, na številko 080 17 77 za klice iz Slovenije
in +386 1 52 52 000 za klice iz tujine**

Asistenčni center vam bo na e-poštni naslov poslal **obrazec za prijavo zavarovalnega primera** in seznam dokumentacije, ki jo potrebujemo za reševanje vašega zavarovalnega primera.

Obrazec za prijavo zavarovalnega primera, ki je dostopen tudi na naši spletni strani www.generalisi.si, pošljete skupaj z vso dokumentacijo na e-poštni naslov: mojestvari.si@generalisi.si.

Ob klicu v Asistenčni center navedite naslednje podatke:

- številko vaše police,
- osebne podatke, kot so: ime, priimek, datum rojstva, naslov,
- številko telefona,
- vse druge informacije in dokumente, ki jih zahteva Asistenčni center in ki so potrebni za opredelitev veljavnosti kritja, ugotovitev pravne podlage in/ali drugih okoliščin, pomembnih za ugotovitev nastanka zavarovalnega primera, ter omogočite preverjanje vsebine prijave in danih podatkov.

26. člen VAŠA DOLŽNOST OB PRIJAVI ZAVAROVALNEGA PRIMERA

1. Osnovne dolžnosti

- (1) Po nastanku škode morate takoj storiti vse, kar je v vaši moči, da bi preprečili nadaljnje nastajanje škode. Pri tem morate upoštevati navodila Asistenčnega centra in poskušati omejiti stroške po svojih najboljših močeh.
- (2) Asistenčnemu centru morate dati vse podatke in druge dokaze, ki jih imate na voljo in so nujno potrebni za ugotavljanje vzroka, obsega in višine škode, ter drugo dodatno dokumentacijo na našo zahtevo. V vsakem primeru morate ravnati po navodilih, ki jih dobite od Asistenčnega centra ali od nas. Skrbno morate hraniti vse originalne račune, potrdila, pogodbe, potrdila o plačilih z bančno kartico in preostala morebitna dokazila za predložitev na našo zahtevo ali na zahtevo Asistenčnega centra.
- (3) Če prijavljate zavarovalni primer, morate:
- hkrati s prijavo zavarovalnega primera posredovati vso dokumentacijo, ki se nanaša na ta zavarovalni primer;
 - manjkajočo dokumentacijo dostaviti najpozneje v 30 dneh po prejemu našega poziva za dopolnitev;
 - popolnoma sodelovati – to vključuje morebitna dodatna osebna vprašanja kot tudi posredovanje morebitnih dodatnih izjav ali dokazil;
 - vsa potrdila, informacije, soglasja, uradne prevode dokumentacije in dokazila, ki jih zahteva Asistenčni center ali mi, predložiti na lastne stroške.
- (4) Če navedenih dolžnosti v dogovorjenem roku ne boste izpolnili, lahko odklonimo izplačilo zavarovalnine, če zaradi tega ne moremo ugotoviti časa nastanka zavarovalnega primera in njegovega vzroka ter okoliščin, ki vplivajo na našo obveznost za izplačilo zavarovalnine.
- (5) Če nam po svoji krivdi ne prijavite nastanka zavarovalnega primera v času in na način, ki je določen s temi pogoji, nam morate vrniti morebitno škodo, ki jo imamo zaradi tega.
- (6) Ko bo Asistenčni center presodil o zavarovalnem primeru, vam bo z namenom zmanjšanja škode dal navodila za ravnanje, ki ste jih dolžni upoštevati. Na zahtevo Asistenčnega centra ste mu dolžni predložiti dokazilo o upoštevanju prejetih navodil s strani Asistenčnega centra, na primer: izdelek, ki ste ga kupili prek spleta, vam ni bil dostavljen. V tem primeru vam bo Asistenčni center naročil, da morate poslati pritožbo na uradno spletno stran prodajalca in predložiti dokazilo o tem. Ali pa na primer izvesti prijavo policiji, kopijo policijskega poročila pa morate predložiti Asistenčnemu centru.
- (7) Med postopkom reševanja zavarovalnega primera uporabljajte e-pošto ali drugo pisno komunikacijo. Vso dokumentacijo, potrebno za ugotovitev pravne podlage in/ali višine zavarovalnine, ter vso dokumentacijo, ki nastane med reševanjem zavarovalnega primera, ste dolžni poslati na e-poštni naslov: mojestvari.si@generalisi.si.
- (8) Po potrebi si mi oz. Asistenčni center pridržujemo pravico, da od

vas zahtevamo, da katerega koli od predloženih dokumentov za ugotovitev pravne podlage in/ali višine zavarovalnine predložite v originalu.

- (9) Po prejemu vaše prijave nastanka zavarovanega primera smo pooblaščen in imamo pravico od vas zahtevati, da predložite vsa potrebna dokazila, vi pa ste jih dolžni predložiti.
- (10) Zavarovalna pogodba je nična, če je v času sklenitve police zavarovalni primer že nastal, je bil v nastajanju ali je bilo gotovo, da se bo zgodil.
- (11) Če imate pravico do zavarovalnine na podlagi več polic iz **zavarovanja G24 Moje stvari** na podlagi teh pogojev, ste upravičeni do zavarovalnine le iz ene police.
- (12) Družinsko razmerje se dokazuje z dokazili, ki potrjujejo družinsko razmerje zavarovanca z glavnim zavarovancem.

2. Velja za **Zloraba izgubljenih ali ukradenih bančnih kartic**

- (1) Takoj po izgubi/ropu/tatvini bančne kartice in/ali odkritju prve nepooblaščen transakcije se morate kontaktirati Asistenčni center in poslati pisno prijavo na banko za povračilo sredstev.
 - (2) Če izgubite elektronsko napravo (npr. mobilni telefon) ali vam je ta odtujena med tatvino/ropom in na to napravo prejmete identifikacijske/avtorizacijske kode v primeru dvojnega preverjanja pristnosti, morate takoj blokirati navedeno napravo (v primeru mobilnega telefona številko IMEI naprave in SIM-kartico) pri ponudniku storitev.
 - (3) Ukrepiti morate v skladu z veljavnimi pravili o reševanju pritožb na banki v izogib kakršnim koli korakom ali opustitvam, ki ovirajo reševanje sporne situacije. Hkrati morate aktivno sodelovati pri reševanju situacije na način, da lahko to preverimo.
 - (4) Če so transakcije, ki predstavljajo zavarovani primer, v celoti ali delno povrnjene, nas morate takoj obvestiti. Če je takšno povračilo izvedeno po tem, ko izplačamo zavarovalnino, nas morate takoj obvestiti in nam vrniti tisti del zneska skupne zavarovalnine, ki vam je bil povrnjen na kakršen koli drug način.
 - (5) V primeru **zlorabe bančne kartice** zavarovalni primer prijavite prek **obrazca** in pošljite naslednjo **dokumentacijo**:
 - a) policijsko poročilo;
 - b) če je zavarovani primer nastopil v tujini, kopijo poročila, ki ga je sestavil uradni organ, pooblaščen za reševanje postopkov v zvezi z izgubo/tatvino/ropom, in njegov overjen prevod v slovenski jezik;
 - c) dokazilo o vložitvi prijave pri vaši banki;
 - d) original bančnega potrdila o znesku nepooblaščen transakcije;
 - e) potrdilo banke, v katerem je naveden znesek povračila, izplačanega v zvezi z nepooblaščen transakcijo (tudi če banka ni izplačala nadomestila).
 - (6) V primeru **nepooblaščen elektronske transakcije** zavarovalni primer prijavite prek **obrazca** ter pošljite naslednjo **dokumentacijo**:
 - a) kopijo obvestila o stanju računa, ki vsebuje nepooblaščen transakcijo;
 - b) kopijo dokumentov iz postopka reševanja prijave pri banki v zvezi z nepooblaščen transakcijo;
 - c) vašo izjavo o tem, ali je banka in/ali ponudnik plačilnih storitev prejel ali izvedel polno ali delno povračilo v zvezi s transakcijami, ki predstavljajo zavarovani primer, in če je, dokumente, ki dokazujejo to dejstvo in znesek povračila;
 - d) kopijo dokumentov, ki dokazujejo izpolnitev obveznosti v primeru izgube naprave iz točke 2 tega člena (če je primerno).
 - (7) Banki morate takoj prijaviti **izgubo ali tatvino/rop bančne kartice** in začeti postopek reševanja prijave v naslednjih primerih:
 - a) v zvezi z nepooblaščenimi transakcijami prek bančne kartice, ki je izginila zaradi izgube, tatvine ali ropa;
 - b) če se na računu, povezanem z bančno kartico, odkrije nepooblaščen transakcija, kljub temu da je bančna kartica še vedno v vaši posesti ali
 - c) če ste bili prisiljeni dvigniti gotovino na bankomatu v skladu s 7. členom teh pogojev – **Zavarovanje gotovine pred ropom ali tatvino**.
 - (8) V primeru **ropa/tatvine bančnih kartic** morate to prijaviti policiji in navesti vse pomembne okoliščine zavarovalnega primera (datum, lokacija, znesek nepooblaščen transakcije).
- ## 3. Velja za **Zamenjava bančne kartice**
- (1) V primeru nastanka zavarovalnega primera nam poleg **obrazca** pošljite naslednjo **dokumentacijo**:
 - a) policijsko poročilo o ropu/tatvini bančne kartice,
 - b) račune za stroške, nastale zaradi zamenjave izgubljene ali ukradene bančne kartice,
 - c) dokaz o prijavi zavarovanega primera pri banki.

- (2) Banki brez odlašanja prijavite izgubo, rop ali tatvino bančne kartice.
- (3) Rop in tatvino bančnih kartic ste dolžni prijaviti policiji ter navesti vse pomembne okoliščine.

4. Velja za **Zavarovanje pred ropom pri dvigu gotovine na bankomatu**

- (1) V primeru nastanka zavarovalnega primera nam poleg **obrazca** pošljite naslednjo **dokumentacijo**:
 - a) policijsko poročilo o ropu,
 - b) dokaz o vložitvi prijave pri banki,
 - c) original bančnega potrdila o izvedbi transakcije, nastale zaradi ropa, in original potrdila o bančnih stroških, povezanih s transakcijo.
- (2) Banki brez odlašanja prijavite rop.
- (3) Rop gotovine na bankomatu ste dolžni prijaviti policiji in navesti vse pomembne okoliščine.

5. Velja za **Zavarovanje gotovine pred ropom ali tatvino**

- (1) V primeru nastanka zavarovalnega primera nam poleg **obrazca** pošljite policijsko poročilo o tatvini/ropu gotovine.
- (2) Rop ali tatvino gotovine ste dolžni prijaviti policiji ter navesti vse pomembne okoliščine.

6. Velja za **Zaščita osebnih stvari**

- (1) V primeru nastanka zavarovalnega primera nam poleg **obrazca** pošljite naslednjo **dokumentacijo**:
 - a) opis dogodka z navedbo točne lokacije, kje se je dogodek zgodil;
 - b) v primeru ropa ali tatvine kopijo vaše prijave policiji;
 - c) račune, izdane na vaše ime, za stroške zamenjave ukradenih dokumentov in ključev, zamenjave ključavnic, nujnega odpiranja ključavnic;
 - d) če se je zavarovalni primer zgodil v tujini, overjen prevod v slovenski jezik uradnih dokumentov, izdanih v tujem jeziku;
 - e) kopije računov prvotnega nakupa zavarovane lastnine, ki je predmet zavarovalnega primera, in računov, izdanih za nadomestni predmet;
 - f) če je **Zavarovana lastnina vašega delodajalca, ki je v vaši posesti**, ali ključ, uporabljen za odpiranje ključavnic na vašem delovnem mestu, naveden v 10. členu teh pogojev – Ključ, prav tako vključen v zavarovalni primer, ste poleg dokumenta iz točke a) tega odstavka tega člena dolžni predložiti tudi naslednjo dokumentacijo:
 - kopijo pisnega obvestila, v katerem delodajalec od vas zahteva, da povrnete vrednost zavarovanih predmetov in stroške odpiranja ključavnice, zamenjave ključavnice ali zamenjave ključev,
 - kopijo računa, izdanega za nadomestni predmet, in kopijo računa od prvotnega nakupa lastnine, če vrednost lastnine znaša 162,50 EUR ali več,
 - za mobilne telefone, tablice ali druge naprave, ki jih ni mogoče uporabljati brez SIM-kartice, je treba predložiti dokaz, da sta SIM-kartica in številka IMEI naprave blokirani.
- (2) Rop ali tatvino zavarovane lastnine ste dolžni prijaviti policiji ter navesti vse relevantne okoliščine.

7. Velja za **Zavarovanje nakupov prek spleta**

- (1) Če naročenega izdelka niste prejeli v dogovorjenem času, najprej pri prodajalcu vložite pisno pritožbo takoj po poteku datuma dostave, ki ga je prodajalec navedel pri potrditvi naročila. Če pritožba ne bo ugodno rešena, nastanek zavarovalnega primera prijavite Asistenčnemu centru.
- (2) Aktivno ste dolžni prispevati k reševanju situacije na način, ki ga je mogoče dokazati. Aktivno sodelovanje pri izpolnjevanju te obveznosti vključuje: kontaktiranje prodajalca ali ponudnika storitve spletne trgovine v skladu z ustreznimi pravili za reševanje pritožb, izvajanje ukrepov v skladu z veljavnimi pravili za reševanje pritožb, izogibanje kakršnim koli dejanjem ali opustitvam, ki bi otežile reševanje spora, komunikacijo z odgovorno osebo, posredovanje obvestil in dokazov zavarovalnici o izvedenih ukrepih ter dokazov o nakupu izdelkov in o nedobavi oziroma napačni dobavi izdelkov.
- (3) Dolžni ste dokazati komunikacijo s prodajalcem in korake, ki jih izvajate oz. ste jih izvedli (npr. z uporabo e-pošte ali pisne komunikacije), ter nam posredovati dokazila vse komunikacije s prodajalcem in ponudnikom spletne trgovine med postopkom reševanja pritožbe ter predložiti vse dokumente, povezane z nakupom predmetov.
- (4) Obvestiti nas morate takoj:
 - a) če ste odstopili od nakupa,

- b) če ste prejeli povračilo kupnine ali
 - c) če ste prejeli popust na kupnino ali kakršno koli drugo nadomestilo od prodajalca, ponudnika spletne trgovine ali dobavitelja v postopku reševanja pritožbe.
- (5) Vrniti nam morate prejeto zavarovalnino, če ste prejeli povračilo ali delno povračilo kupnine po tem, ko smo vam izplačali zavarovalnino, ali če ste prejeli nadomestilo, večje od prvotno plačane kupnine in stroškov dostave. Če ste prejeli nadomestilo, manjše od kupnine, po tem, ko smo vam izplačali zavarovalnino, in prejeti znesek presega znesek kupnine in stroškov dostave, ki ste jih prvotno plačali skupaj z zavarovalnino, ki smo vam jo plačali, nam boste ta presežek vrnil, saj to šteje za neupravičeno pridobitev.
- (6) V primeru nastanka zavarovalnega primera nam poleg **obrazca** pošljite naslednjo **dokumentacijo**:
- a) kopijo potrditve spletnega naročila;
 - b) račun za naročene izdelke (če prodajalec pošlje račun šele ob dostavi izdelka, predračun ali drug dokument, ki vsebuje podatek o kupnini);
 - c) dokumente, ki služijo kot potrdilo o plačilu kupnine (npr. potrdilo ponudnika plačilnih storitev o tem, da je bila transakcija izvedena, ali potrdilo prodajalca, da je bila kupnina prejeta, ali izpisek po bančni kartici, na katerem je vidna bremenitev za znesek plačane kupnine);
 - d) v primeru poškodovanih izdelkov opis poškodb, dokumentiran z datiranimi fotografijami;
 - e) kopijo celotne komunikacije s prodajalcem in/ali ponudnikom spletne trgovine,
 - f) vašo izjavo o tem, ali je prodajalec in/ali dobavitelj ali ponudnik spletne trgovine izvedel polno ali delno povračilo ali zamenjavo stvari ter če je, dokumente, ki dokazujejo to dejstvo in znesek povračila.
- (7) Izplačali bomo zavarovalnino v skladu 27. členom teh pogojev, potem ko dokažete, da je bil postopek reševanja pritožbe neuspešen kljub vašim prizadevanjem (ki jih morate izkazati), vendar ne pred 60. dnevom, šteto od prvega datuma dobave, na katerega se je prodajalec prvotno zavezal.
- (8) Postopek reševanja pritožbe se šteje za zaključenega, če kljub vašim prizadevanjem, ki jih je mogoče dokazati, prodajalec:
- a) ni določil novega datuma dobave;
 - b) ni dobavil izdelka;
 - c) vam ni ponudil ustrezne zamenjave za naročeno blago;
 - d) ni popravil poškodovanega izdelka ali zagotovil novega izdelka namesto poškodovanega;
 - e) niste prejeli nobenega nadomestila.
- (9) Postopek reševanja pritožbe šteje za zaključenega tudi, če prodajalec potrdi nedobavo izdelka ali preneha poslovati ali se začnejo stečajni postopki ali podobni postopki, povezani s prenehanjem obstoja ali poslovanja prodajalca.

8. Velja za **Pravna pomoč**

- (1) Pri prijavi nastanka zavarovalnega primera ste dolžni zagotoviti vse informacije o dejstvih, ki se nanašajo na pravne kršitve interesov, z navedbo datuma in kraja kršitve interesov ter fizične ali pravne osebe (ime in priimek/podjetje, naslov prebivališča/sedeža), zoper katero želite uveljavljati zahtevek.
- (2) V primeru nastanka zavarovalnega primera, povezanega z informacijskim kriminalom, nam poleg **obrazca** pošljite **dokumentacijo**, potrebno za ugotovitev pravnih osnov storitve, zlasti:
- a) izpisek bančnega računa, ki vsebuje transakcijo, izvedeno z zlorabo;
 - b) policijski zapisnik o zlorabi;
 - c) račune, podatke, dokumente, povezane z nakupno transakcijo, ki predstavlja zlorabo;
 - d) dokaz o obstoju ustreznega uporabniškega računa, ki vključuje vaše uporabniške podatke, posredovane ob registraciji ali naknadno;
 - e) druge potrebne podatke in dokumentacijo.

27. člen KDAJ, KAKO IN KOMU BOMO IZPLAČALI ZAVAROVALNINO

Zavarovalnino za nastalo škodo bomo nakazali v 14 dneh od dneva, ko bomo razpolagali z vso dokumentacijo. Če dejanski znesek stroška, ki je bil plačan, ni nastal v EUR, izplačamo zavarovalnino po referenčnem tečaju Evropske centralne banke (ECB) na dan plačila zavarovalnine, vendar največ do višine zavarovalne vsote iz Preglednice.

1. Velja za **Zloraba izgubljenih ali ukradenih bančnih kartic**

- (1) V primeru zlorabe bančne kartice vam bomo ob upoštevanju omejitve števila primerov in zneska zavarovanja, določenih v 8. členu teh pogojev – Preglednica kritij, in zavarovalnih vsot povrnili znesek nepooblaščenih in nevrnjene transakcije, ki je bila zaračunana na vašem zavarovanem računu in izvedena pred datumom, ko ste prvič obvestili banko o izgubi, tatvini ali ropu bančne kartice ali o odkritju nepooblaščenih transakcij na kakršen koli način ter ni bila povrnjena iz kakršnih koli drugih virov.
- (2) V primeru nastanka zavarovalnega primera za nepooblaščen elektronsko transakcijo, opisano v 7. členu teh pogojev – Zavarovanje izgubljenih ali ukradenih bančnih kartic, bomo izplačali zavarovalnino za znesek nepooblaščenih transakcij, ki ni bil povrnjen kljub postopku reševanja pritožbe, ki ste ga sprožili.

2. Velja za **Zamenjava bančne kartice**

- (1) Pri **Zamenjava bančne kartice** bomo izplačali stroške zamenjave bančne kartice ter vse stroške, ki jih imate v zvezi z zamenjavo in blokado bančnih kartic.
- (2) Izplačali bomo stroške iz prejšnje točke do omejitve števila primerov in zavarovalne vsote, določenih v 8. členu teh pogojev – Preglednica kritij in zavarovalnih vsot. Stroške, ki presegajo navedeno omejitev, nosite sami.
- (3) Izplačali bomo zavarovalnino samo na podlagi računa ali potrdila banke, ki je izdano na vaše ime.
- (4) Poleg neposrednih stroškov blokiranja in zamenjave kartice nismo dolžni izplačati stroškov, ki so nastali na bančni kartici zaradi zavarovalnega primera, stroškov, ki izhajajo iz nezakonite uporabe bančnih kartic, ter stroškov, nastalih na bančni kartici, ki je ni izdala banka, ki je navedena na vaši polici.

3. Velja za **Zavarovanje pred ropom pri dvigu gotovine na bankomatu**

Pri **Zavarovanje pred ropom pri dvigu gotovine na bankomatu** bomo izplačali znesek ukradene gotovine in bančnih stroškov, povezanih s transakcijo, vendar do omejitve števila primerov in zneska, kot navedeno v 8. členu teh pogojev – Preglednica kritij in zavarovalnih vsot.

4. Velja za **Zavarovanje gotovine pred ropom ali tatvino**

Pri **Zavarovanje gotovine pred ropom ali tatvino** bomo izplačali vrednost ukradene gotovine na bančni račun, ki ga določite, vendar do omejitve števila primerov in zneska, kot je navedeno v 8. členu teh pogojev – Preglednica kritij in zavarovalnih vsot.

5. Velja za **Zaščita osebnih stvari**

Pri **Zaščita osebnih stvari** bomo izplačali naslednje zneske v naslednjih situacijah:

- (1) strošek zamenjave osebnih predmetov, glasbenih instrumentov, denarnic, športne opreme in torb, kjer zavarovalnina krije vse stroške:
- a) ki ste jih imeli v zvezi z zamenjavo **ključev**, nujnim odpiranjem ključavnic in zamenjavo ključavnic, če so zaračunana dela opravljena v največ 30 dneh od nastanka zavarovalnega primera;
 - b) ki ste jih imeli v zvezi s ponovnim **izdajanjem dokumentov** (npr. pristojbina za postopek/izdajo, taksaj), če so zaračunana dela opravljena v zakonskem roku za redno/izredno/pospešeno izdajo dokumentov;
 - c) zavarovalnino po zgornjih točkah a) in b) tega odstavka tega člena bomo izplačali samo ob predložitvi računa ali potrdila, ki ga je izdal pristojni izvajalec oz. uradni organ na vaše ime. Zavarovalnica ne bo izplačala škode in nastalih stroškov, ki presegajo navedeno, niti škode, ki izhaja iz nezakonite uporabe dokumentov;
 - d) izplačali bomo enkratni pavšalni znesek 12,50 EUR v zvezi s ponovno izdajo dokumentov, ki se uporablja za kritje drugih stroškov (npr. potni stroški, parkiranje) med administrativnimi opravili. Pavšalni znesek ostane enak, tudi če je v zavarovalni primer vključenih več dokumentov;
 - e) v primeru denarnice bomo izplačali znesek računa za nakup nadomestne **denarnice** ali znesek računa prvotnega nakupa. Če je denarnica kupljena kot nadomestek za prvotno denarnico in ima njej podobne kakovostne parametre, bomo izplačali znesek denarnice z računa za nadomestno denarnico. Če je denarnica, kupljena kot nadomestek, dražja od prvotne denarnice, vam bomo izplačali znesek z računa za nakup ukradene/izgubljene denarnice. Kritje ne vključuje gotovine, shranjene v denarnici, ali dokumentov, ki ne štejejo za dokumente po definiciji iz 10. člena teh pogojev – Dokumenti;
 - f) v primeru **kozmetike, parfumov ali očal** bomo izplačali znesek

z računa za nadomestni predmet ali računa od prvotnega nakupa. Če so kozmetika, parfumi, očala, kupljeni kot nadomestek, enaki kot prvotni ali imajo podobne kakovostne parametre, bomo izplačali znesek z računa za nadomestni predmet. Če so kozmetika, parfumi, očala, kupljeni kot nadomestek, dražji od prvotnih, bomo izplačali znesek z računa za nakup ukradenega predmeta. V primeru kozmetike in parfumov prevzemamo le kritje za rop in tatvino, nismo pa dolžni izplačati zavarovalnine v primeru njihove izgube;

- g) v primerih iz točk od a) do f) tega odstavka tega člena bomo zagotovili kritje le, če so bili v trenutku nastanka zavarovalnega primera predmeti v torbi, opredeljeni v 10. členu teh pogojev – Torba;
- h) v primeru **torbe** bomo izplačali znesek z računa za nadomestni predmet ali računa od prvotnega nakupa. Če je kupljena nadomestna torba enaka kot prvotna ali ima podobne kakovostne parametre, bomo izplačali znesek z računa za nadomestni predmet. Če je kupljena nadomestna torba dražja od prvotne, bomo izplačali znesek z računa za nakup ukradenega/izgubljenega predmeta. Nimamo nobene obveznosti za premoženje, ki je v torbi v trenutku nastanka zavarovalnega primera in ki ni navedeno v 10. členu teh pogojev – Zavarovana lastnina in Zavarovana lastnina v lasti vašega delodajalca, ki je v vaši posesti;
- i) v primeru **glasbenih instrumentov** ali **športne opreme** bomo izplačali znesek z računa za nadomestni predmet ali računa od prvotnega nakupa. Če je kupljeni nadomestni glasbeni instrument ali športna oprema enaka kot prvotna ali ima podobne kakovostne parametre, bomo izplačali znesek z računa za nadomestni predmet. Če je glasbeni instrument ali športna oprema, kupljena kot nadomestek, dražja od prvotne, bomo izplačali znesek z računa za nakup ukradenega/izgubljenega predmeta.

PRIMER KRITJA

<p>V trgovini so vam ukradli torbico, v kateri ste imeli denarnico, korekcijska očala, ključke svojega stanovanja, kapo, rokavice in papirnate robčke. V denarnici ste imeli nekaj gotovine, bančno kartico, osebno izkaznico, zdravstveno izkaznico in prometno dovoljenje. Ker ste zelo hitro opazili tatvino, ste takoj ukrepali in pri banki takoj blokirali bančne kartice, da ne pride do zlorabe.</p>	<p>Ker je prišlo do tatvine več stvari hkrati, celoten dogodek šteje za en zavarovalni primer. Izplačali bomo zavarovalnino za ukradene stvari, in sicer za: torbo, denarnico, očala, ključke, gotovino, zamenjavo dokumentov in bančne kartice. Ker se je zgodila tatvina, je treba najprej dogodek prijaviti policiji in navesti vse podrobne informacije in predložiti dokumentacijo o dogodku. Za torbo, denarnico in očala vam bomo izplačali znesek računa od prvotnega nakupa stvari ali znesek računa za nakup enake ali podobne stvari do višine letnega agregata za en zavarovalni primer. Za ključke bomo povrnili stroške zamenjave ključev, nujnega odpiranja ključavnice in zamenjavo ključavnice do višine letnega agregata za en zavarovalni primer. Za dokumente (osebna in zdravstvena izkaznica, prometno dovoljenje) bomo povrnili stroške za ponovno izdajo dokumentov (npr. pristojbina za postopek/izdajo, taksa) do višine letnega agregata za en zavarovalni primer ter enkratni pavšalni znesek 12,50 EUR za kritje drugih stroškov (npr. potni stroški do upravne enote, parkiranje itd.). Za gotovino bomo izplačali vrednost gotovine, ki vam je bila ukradena, do višine zavarovalne vsote. Za bančno kartico vam bomo povrnili stroške zamenjave bančne kartice, stroške, ki jih imate v zvezi z zamenjavo in blokado bančnih kartic, do višine zavarovalne vsote.</p>
--	--

(2) Strošek zamenjave elektronskih naprav in dodatne opreme za elektronske naprave v vaši lasti:

- a) V primeru **elektronskih naprav** bomo izplačali znesek z računa za nadomestni predmet ali računa od prvotnega nakupa. Če je elektronska naprava, kupljena kot nadomestek, enaka kot prvotna ali ima podobne cenovne in kakovostne parametre, bomo izplačali znesek z računa za nadomestni predmet. Če je elektronska naprava, kupljena kot nadomestek, dražja/kakovostnejša od prvotne, bomo izplačali znesek z računa za nakup ukradenega/izgubljenega predmeta.
- b) V primeru **pametnih ur** in **zapestnic za fitness** zavarovalno kritje velja samo, če ste jih nosili na telesu v trenutku nastanka zavarovalnega primera ali če so bili predmeti med vsebino torbe, opredeljene v 10. členu teh pogojev – Torba, v trenutku nastanka zavarovalnega primera.
- c) V primeru **dodatne opreme za elektronske naprave** kritje velja samo za rop in tatvino in to samo, če je bila ta dodatna oprema

ukradena skupaj z elektronsko napravo, kateri je dodatna oprema namenjena.

- d) V primerih iz točk od a) do c) tega odstavka tega člena bomo zagotovili kritje le, če so bili v trenutku nastanka zavarovalnega primera predmeti med vsebino torbe, opredeljene v 10. členu teh pogojev – Torba, razen če niste nosili pametne ure ali zapestnice za fitness, vključene v zavarovalni primer.

(3) Elektronske naprave v lasti vašega delodajalca:

- a) Izplačali bomo znesek, ki ga delodajalec zahteva od vas na podlagi vaše odgovornosti za škodo.
- b) V primeru iz točke a) tega odstavka tega člena bomo zagotovili kritje le, če so bili v trenutku nastanka zavarovalnega primera predmeti med vsebino torbe, opredeljeni v 10. členu teh pogojev – Torba.

(4) Zloraba mobilnega telefona, kjer bomo izplačali:

- a) ceno storitev, ki so bile uporabljene na vaš strošek kot naročnika prek SIM-kartice, vstavljene v izgubljeni ali ukradeni mobilni telefon, ki bi jo morali vi plačati ustreznemu ponudniku storitev.
- b) znesek stroškov, povezanih z blokiranjem mobilnega telefona (blokiranje s pomočjo številke IMEI) in blokiranjem SIM-kartice ter izdelavo podrobnega poročila o izvedenih nepooblaščenih storitvah, ki so bile uporabljene in ki bi jih morali plačati ponudniku storitev.
- c) Zneski, navedeni v točki a) tega odstavka tega člena se bodo v smislu naše obveznosti nanašali samo na zneske, ki jih je ponudnik storitev zaračunal kot nadomestilo za nepooblaščen transakcije, opravljene v obdobju med izgubo/ropom/tatvino mobilnega telefona in datumom zahteve za blokiranje SIM-kartice in mobilnega telefona (blokiranje s pomočjo številke IMEI) na vaš račun kot naročnika, ki jih niste naročili pred izgubo/ropom/tatvino.

6. Velja za Zavarovanje nakupov prek spleta

Pri **Zavarovanje nakupov prek spleta** vam v skladu z omejitvijo števila zavarovalnih primerov in omejitvijo zneska zavarovanja, določenih v 15. členu teh pogojev – Preglednica kritik in zavarovalnih vsot, na bančni račun, ki ga določite, izplačamo naslednje zneske:

- a) kupnino vsakega nedobavljenega izdelka in stroške dostave tega izdelka, ki ste jih plačali (zmanjšano za znesek povračila iz katerega koli drugega vira ali na podlagi drugega zavarovanja), če sploh ne prejmete naročenih predmetov ali če se dostava šteje za neizvršeno na podlagi predpostavke iz 14. člena teh pogojev – Zavarovanje nakupov prek spleta, in so bili predmeti kupljeni kot novi (neuporabljeni).
- b) del kupnine vsakega nedobavljenega izdelka, ki ste ga plačali, sorazmerno z nedobavljeno količino (zmanjšano za znesek, ki ga je mogoče povrniti na podlagi katere koli pravne podlage, vključno z drugim zavarovanjem), če ste delno prejeli naročene izdelke, pod pogojem, da se dobavljena količina lahko uporablja v skladu z njenim prvotnim namenom.
- c) v primeru dostave pokvarjenega ali poškodovanega izdelka:
- če je popravilo izdelka mogoče in stroški popravila ne presegajo vsote nakupne cene in stroškov dostave, bomo izplačali stroške popravila, ki smo jih vnaprej odobrili, vključno s stroški dostave do in iz servisnega centra, zmanjšane za znesek, izterjan iz katerega koli drugega vira ali v okviru drugega zavarovanja.
 - če popravilo izdelka ni mogoče in/ali bi stroški popravila presegli vsoto nakupne cene in stroškov dostave, bomo izplačali nakupno ceno in stroške dostave, katerih plačilo lahko dokažete, zmanjšane za znesek, izterjan iz katerega koli drugega vira ali v okviru drugega zavarovanja.

PRIMER KRITJA

<p>Prek trgovca Amazon (spletni nakup) ste kupili manjši gospodinjski aparat. Rok dobave je bil 14 dni. Po preteku dobavnega roka izdelka niste prejeli.</p>	<p>Po preteku dobavnega roka ste prodajalcu poslali pisno pritožbo, da izdelka niste prejeli. Ker pritožba ni bila uspešno rešena v 60 dneh od vložitve, ste nam dogodek prijavili in dostavili vso potrebno dokumentacijo. V tem primeru vam bomo izplačali vrednost kupnine nedobavljenega izdelka do višine zavarovalne vsote.</p>
--	---

7. Velja za Pravno pomoč

- (1) Pri Pravna pomoč imamo v primeru kontinuirane pravne kršitve interesov obveznost samo, ko začetni datum pravne kršitve (ravnanje, ki povzroča pravno kršitev interesov) nastopi v času veljavnosti zavarovanja.
- (2) V primeru pravne kršitve interesov, povezanih z elektronsko sklenjenimi pogodbami, mora biti datum sklenitve takšne pogodbe znotraj veljavnosti zavarovanja, da obstaja naša obveznost.

9.0 IMATE VPRAŠANJA, DVOME, PRITOŽBE STOPITE V STIK Z NAMI

Če imate kakršno koli vprašanje glede naših produktov ali storitev oziroma ste v dvomu glede česar koli, bomo storili vse, kar je mogoče, da zadeve skupaj razjasnimo. Izberite možnost, ki vam najbolj ustreza:

SPLETNA STRAN IN POGOSTA VPRAŠANJA (FAQ)

Obiščite našo spletno stran www.G24.si. Dostopna je 24 ur na dan, vse dni v tednu. Vsebuje tudi stran s pogostimi vprašanji. Iskanje po njej je hitro in preprosto.

SPLETNI KLEPET (ONLINE CHAT)

Med uradnimi urami se lahko pogovorite v živo prek spleta s članom ekipe G24, kadar koli pa nas lahko kontaktirate prek portala **Moj Generali**.

PORTAL MOJ GENERALI

Obiščite naš spletni portal Moj Generali, kjer nam lahko kadar koli postavite vprašanje, se z nami posvetujete, preverite prejeta obvestila o zavarovanjih, stanje plačil, potek škodnih dogodkov in drugo.

POKLIČITE

V času uradnih ur nas pokličite na brezplačno telefonsko številko **080 24 07**.

PIŠITE NAM

Pišite nam na info@G24.si ali prek **Moj Generali**. Odgovorili vam bomo najpozneje v enem delovnem dnevu. Pišete lahko tudi na naš naslov, objavljen na spletnem mestu.

Vsi dogovori o vsebini vaše police so veljavni samo, če so sklenjeni v pisni ali elektronski obliki. Vsa naša medsebojna komunikacija mora potekati elektronsko ali pisno prek prej navedenih naslovov.

KAKO REŠITI PRITOŽBO

Korak 1 – najprej nas obvestite

Če imate kakršno koli pritožbo, nas najprej o tem obvestite na enega od zgoraj navedenih načinov. Za pritožbe glede reševanja zahtevkov pokličite na telefonsko številko **080 24 07**.

Korak 2 – pritožbena komisija

Pritožbena komisija bo vašo pritožbo preverila in nanjo pisno odgovorila v 30 dneh. Če bo rok daljši, vas bodo o tem obvestili.

Korak 3 – zahteva po zunanji reviziji postopka

Če še vedno ne boste zadovoljni z odgovorom ali odločitvijo notranje pritožbene komisije, se lahko po posebnem dogovoru nadaljuje postopek za izvensodno rešitev spora pri medijskem centru, ki deluje v okviru Slovenskega zavarovalnega združenja (Mediacijski center Slovenskega zavarovalnega združenja, Železna cesta 14, 1000 Ljubljana, telefonska številka: 01 300 93 81, e-poštni naslov: irps@zav-zdruzenje.si, spletni naslov: www.zav-zdruzenje.si), iz določenih razlogov pa tudi pred Varuhom dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu.

Več informacij o pritožbenih postopkih najdete na www.generali.si/pritozbeni-postopki ali na telefonski številki **080 24 07**.

Pri zavarovanjih, sklenjenih prek spleta, je za reševanje takšnih potrošniških sporov na voljo tudi posebna platforma EU, in sicer na naslovu ec.europa.eu/odr.

10.0 DAVKI IN DAJATVE

Poleg dogovorjene premije ste dolžni plačati tudi vse prispevke in davke, ki so predpisani ali jih bo zakonodajalec predpisal med trajanjem vaše police. Če se med trajanjem vaše police spremenijo ali uvedejo nove dajatve (nova taksa, sprememba davčne stopnje ipd.), te spremembe vplivajo na višino dogovorjene premije ali izplačila. Vrsta in višina dajatev sta odvisni od veljavne zakonodaje.

Davek od prometa zavarovalnih poslov se plačuje po predpisani stopnji od premije. Davek bremeni vas, to je zavarovalca, na način, da premiji dodamo ta davek v predpisani višini.

11.0 INFORMACIJE O OBDELAVI VAŠIH OSEBNIH PODATKOV

Spoštujemo pravico do zasebnosti naših strank, zato vas želimo seznaniti, kako obdelujemo vaše osebne podatke, ko z nami sklenete vašo polico. Za to smo pripravili celovite informacije o obdelavi osebnih podatkov, ki so dostopne na našem spletnem mestu www.G24.si. Informacije lahko zahtevate tudi v pisni obliki prek brezplačne telefonske številke **080 24 07** ali našega pooblaščenega distributerja.

12.0 PREPREČEVANJE KORUPCIJE

Pogodba, pri kateri kdo v imenu ali na račun druge pogodbene stranke predstavniku ali posredniku organa ali organizacije iz javnega sektorja obljubi, ponudi ali da kakšno nedovoljeno korist za pridobitev posla ali za sklenitev posla pod ugodnejšimi pogoji ali za opustitev dolžnega nadzora nad izvajanjem pogodbenih obveznosti ali za drugo ravnanje ali opustitev, s katerim je organu ali organizaciji iz javnega sektorja povzročena škoda ali je omogočena pridobitev nedovoljene koristi predstavniku organa, posredniku organa ali organizacije iz javnega sektorja, drugi pogodbeni stranki ali njenemu predstavniku, zastopniku ali posredniku, je nična.

13.0 SANKCIJSKA KLAVZULA

Ne zagotavljamo zavarovalnega kritja in nimamo obveznosti poplačila zahtevka ali plačila kakršne koli druge koristi v primeru, če bi takšno poplačilo zahtevka ali plačilo kakršne koli druge koristi izpostavilo zavarovalnico kakršnim koli sankcijam, prepovedim, omejitvam, kontrolam izvoza in/ali uporabe menjalnih tečajev na podlagi resolucij Združenih narodov ali trgovinskim ali ekonomskim sankcijam, kršitvam zakonov ali predpisov Evropske unije, Združenih držav Amerike, Združenega kraljestva, Republike Slovenije ali predpisov katere koli jurisdikcije, ki velja za zavarovalnico. Ne zagotavljamo zavarovalnega kritja in nima obveznosti poplačila zahtevka ali plačila kakršne koli druge koristi v povezavi z izgubami, škodo ali obveznostmi, ki izhajajo iz dejavnosti v sankcioniranih državah/ozemljih, ali iz dejavnosti, ki so neposredno ali posredno povezane z ali koristijo njihovim vladam, osebam ali subjektom s prebivališčem v sankcioniranih državah/ozemljih, ali osebam ali subjektom v sankcioniranih državah/ozemljih ali njihovih teritorialnih vodah. Ta izključitev se ne uporablja za dejavnosti, ki se izvajajo, ali storitve, ki se opravljajo v izrednih razmerah zaradi varnosti, ali kadar je bila o tem tveganju zavarovalnica obveščena ter je pisno potrdila zavarovalno kritje.

Za sankcionirane države/teritorije po prejšnjem odstavku štejejo Krim, Demokratična ljudska republika Koreja, Iran, Sirija, Venezuela, Kuba in Belorusija, pri čemer se seznam teh držav lahko spremeni. Vsakokrat veljaven seznam teh držav je dostopen na spletni strani zavarovalnice www.generali.si/sankcijska_klavzula.

14.0 KONČNE DOLOČBE

G24 je blagovna znamka in spletna prodajna točka GENERALI zavarovalnice d. d., ki sklepa in izvaja zavarovanja G24. Zavarovanja G24 se sklepajo prek spleta s plačilom premije. Vso komunikacijo v zvezi z blagovno znamko G24 izvaja GENERALI zavarovalnica, d. d. Za razmerja, ki izhajajo iz vaše police, se uporablja slovensko pravo. Za nadzor nad zavarovalnico je pristojna Agencija za zavarovalni nadzor, Trg republike 3, Ljubljana. Poročilo o solventnosti in finančnem položaju zavarovalnice je dostopno na www.generali.si.

Pri distribuciji zavarovalnih produktov zavarovalnica ne zagotavlja svetovanja po 7.b členu ZZavar-1 glede zavarovalnega produkta, ki ga prodaja.

15.0 PREGLEDNICA ZAVAROVALNIH VSOT IN KRITIJ

Zavarovalna vsota predstavlja višino maksimalnega izplačila in s tem zgornjo mejo naše obveznosti.

Skupni zneski vseh stroškov iz posameznih kritij za vse zavarovalne primere, ki nastanejo v obdobju zavarovalnega leta, so omejeni z zavarovalnimi vsotami, ki so navedene v Preglednici. Ko je celotna zavarovalna vsota za posamezno kritje izplačana, to zavarovalno kritje preneha.

ZAVAROVALNA KRITJA	Zavarovalna vsota v EUR	Število zavarovalnih primerov v enem zavarovalnem letu
ZAŠČITA BANČNIH POSLOV		
Zloraba izgubljenih ali ukradenih bančnih kartic	1.500	1
Zamenjava bančne kartice	250	1
Zavarovanje pred ropom pri dvigu gotovine na bankomatu	375	1
Zavarovanje gotovine pred ropom ali tatvino	125	1

ZAŠČITA OSEBNIH STVARI		Letni agregat v EUR
<ul style="list-style-type: none"> Izguba, rop ali tatvina ključev ali dokumentov ali ključev delodajalca Povrtno stroške zamenjave ključev ali dokumentov ter 12,50 EUR za druge dodatne stroške, povezane z zamenjavo izgubljenih ali ukradenih dokumentov ne glede na število dokumentov (npr. pot do upravne enote, parkiranje itd.). Kriti so stroški zamenjave in drugi povezani stroški. 	<p>V primeru izgube: do 250 na zavarovalni primer</p> <p>V primeru ropa ali tatvine: do 1.500 nazavarovalni primer</p>	<p>Največ 1.500 za vse zavarovalne primere v enem zavarovalnem letu</p> <p>Največ 2 zavarovalna primera v enem zavarovalnem letu</p>
<ul style="list-style-type: none"> Izguba, rop ali tatvina glasbenih instrumentov, denarnice, športne opreme, očal, torbe Rop ali tatvina kozmetičnih izdelkov in/ali parfumov <p>Kriti so stroški za vrednost na podlagi računa za nadomestno stvar ali računa od prvotnega nakupa stvari. V primeru nakupa kakovostnejše, dražje nove nadomestne stvari so kriti stroški v višini nakupa prvotne stvari.</p>	<p>V primeru izgube: do 250 na zavarovalni primer</p> <p>V primeru ropa ali tatvine: do 1.500 nazavarovalni primer</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Izguba, rop ali tatvina elektronskih naprav ali elektronskih naprav delodajalca (mobilni telefon, tablica, prenosni računalnik) Rop ali tatvina dodatne opreme <p>Povrtno stroške za vrednost nove naprave glede na račun, če gre za napravo s podobnimi lastnostmi in je ta naprava kupljena kot nadomestek prvotno kupljene naprave. Če je nova naprava kakovostnejša in dražja kot prvotna naprava, krijemo stroške v višini nakupa prvotne naprave. Dodatna oprema je krita samo, če je bila ukradena skupaj z elektronsko napravo, kateri služi ta dodatna oprema, pri čemer vrednost te dodatne opreme znaša najmanj 37,50 EUR. Kritja ni v primeru izgube dodatne opreme.</p>	<p>V primeru izgube elektronske naprave: do 250 na zavarovalni primer</p> <p>V primeru ropa ali tatvine: do 500 nazavarovalni primer</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Zloraba mobilnega telefona v primeru izgube, ropa ali tatvine <p>Povrtno stroške storitev, uporabljenih prek SIM-kartice, ki so bile koriščene na vaše stroške kot naročnika (npr. nepooblaščen klici, poraba podatkov ali SMS-ov itd.). Povrtno tudi stroške, ki ste jih plačali ponudniku storitev v zvezi z blokiranjem (IMEI in SIM), ter stroške izdelave kopije podrobnega poročila o nepooblaščenih storitvah, ki so bile uporabljene.</p>	<p>V primeru izgube: do 250 na zavarovalni primer</p> <p>V primeru ropa ali tatvine: do 1.500 na zavarovalni primer</p>	

DIGITALNA ZAŠČITA	Zavarovalna vsota v EUR	Število zavarovalnih primerov v enem zavarovalnem letu
Zavarovanje nakupov prek spleta		
- če ima prodajalec sedež v Evropski uniji, Avstraliji, Islandiji, Izraelu, Japonski, Kanadi, Norveški, Novi Zelandiji, Švici, Združenih državah Amerike ali Združenem kraljestvu ali če ste izdelek kupili na portalu eBay ali Amazon	1.500	1
- če prodajalec nima sedeža v Evropski uniji, Avstraliji, Islandiji, Izraelu, Japonski, Kanadi, Norveški, Novi Zelandiji, Švici, Združenih državah Amerike ali Združenem kraljestvu ali če izdelka niste kupili na portalu eBay ali Amazon	150	1
Pravna pomoč	60 min	3
Storitev Zaščita identitete in digitalna zaščita	za 10 različnih osebnih računalnikov ali prenosnih računalnikov in za 5 različnih mobilnih telefonov	✓