

## Opći uvjeti osiguranja GRAWE SOS (ABSOS 2020 / stupanj 2)

### Sadržaj:

Članak 1. GRAWE SOS servisni centar

Članak 2. Predmet i opseg osiguranja

Članak 3. Isključenja iz osiguravateljnog pokrivača

Članak 4. Osigurane osobe

Članak 5. Mjesto važenja osiguranja

Članak 6. Vremensko važenje osiguranja

Članak 7. Obveze ugovaratelja osiguranja nakon nastupa osiguranog slučaja

Članak 8. Završne odredbe

### Članak 1.

#### GRAWE SOS servisni centar

1. GRAWE Hrvatska d.d. (u daljnjem tekstu: osiguravatelj) posredstvom GRAWE SOS servisnog centra omogućuje osiguranim osobama da u slučaju nastanka osiguranog slučaja zatraže pomoć u opsegu i uz uvjete određene ovim Općim uvjetima.
2. GRAWE SOS servisni centar ima organizirano 24-satno dežurstvo tijekom čitave godine, uključujući neradne dane i blagdane, na broju telefona 01/30 34 034.
3. Služba informacija GRAWE SOS servisnog centra dostupna je isključivo radnim danima, od ponedjeljka do petka, u vremenu od 8.00 do 20.00 sati na broju telefona 01/30 34 034.
4. Za ostvarivanje prava iz osiguranja GRAWE SOS potrebno je bez odlaganja nazvati GRAWE SOS servisni centar na broj telefona 01/30 34 034.
5. Nakon primitka telefonskog poziva GRAWE SOS servisni centar će poduzeti sve potrebne mjere, a naročito uspostaviti kontakt s odgovarajućim instalaterima, bravarima te drugim javnim ili privatnim servisnim službama.
6. Odluku o izboru i provođenju odgovarajućih mjera za pružanje pomoći donosi GRAWE SOS Servisni centar.

### Članak 2.

#### Predmet i opseg osiguranja

Osiguranjem GRAWE SOS obuhvaćena su sljedeća osiguravateljna pokrivača:

1. Davanje informacija  
Osiguranik može od Službe informacija GRAWE SOS servisnog centra dobiti sljedeće informacije:
  - 1.1. kontakt podatke poduzeća za izvođenje radova i pružanje usluga iz različitih grana djelatnosti;
  - 1.2. kontakt podatke sudskih vještaka građevinske, financijske i pravne struke;
  - 1.3. pravne informacije u svezi stambenih objekata i stanovanja;
  - 1.4. kontakt podatke hotela, pansiona i drugih mogućnosti smještaja ako npr. osigurani stan nakon nastupa štetnog događaja nije prikladan za stanovanje;
  - 1.5. kontakt podatke zaštitarskih službi ako se npr. osigurani stan mora čuvati nakon nastupa štetnog događaja;

1.6. kontakt podatke službi koje brinu o oboljeloj djeci ako roditelji npr. zbog posla i već iskorištenog dopusta za njegu djeteta ne mogu sami brinuti o djetetu;

1.7. kontakt podatke dežurnih liječnika;

1.8. kontakt podatke ljekarni koje su dežurne noću i vikendom;

1.9. kontakt podatke veterinarara i hotela za životinje u slučaju problema s kućnim ljubimcima;

1.10. druge informacije u hitnim situacijama koje nisu navedene u točkama 1.1. do 1.9., a odnose se na stanovanje.

Sve informacije iz ovog članka odnose se na Republiku Hrvatsku.

Služba informacija GRAWE SOS servisnog centra osiguraniku pruža navedene informacije odmah telefonskim putem. Ako zbog složenosti pitanja ne može odmah dati zadovoljavajuću informaciju, Služba informacija GRAWE SOS servisnog centra može osiguraniku dati odgovor uzvraćanjem poziva, a na njegov zahtjev i pisanim putem.

2. Pomoćne usluge

Osiguranje obuhvaća razumno organiziranje pomoćnih usluga i preuzimanje troškova sukladno odredbama točki 2.1. do 2.4. ovih Općih uvjeta.

Ako je u ovim Općim uvjetima izričito navedeno da osiguravateljno pokrivače postoji u slučaju nastupa hitne situacije, vrijedi sljedeće:

hitna situacija postoji onda ako je trajno narušena kvaliteta života osigurane osobe (osiguranih osoba) odnosno ako je nužno poduzimanje mjera kako bi se spriječila veća šteta.

2.1. Usluge serviserara

GRAWE SOS servisni centar će po pozivu osiguranika za osigurani stan u slučaju nastupa hitne situacije organizirati dolazak sljedećih serviserara i snositi troškove popravka (trošak dolaska i trošak rada serviserara) najviše do 300 EUR po osiguranom slučaju:

2.1.1. instalatera u slučaju oštećenja ili kvarova na plinskim ili vodovodnim instalacijama i sustavu grijanja;

2.1.2. elektroinstalatera u slučaju oštećenja ili kvarova na električnim instalacijama;

2.1.3. servisa za isušivanje;

2.1.4. bravara, stolara i odgovarajućih serviserara u slučaju oštećenja ili kvarova na ulaznim vratima i prozorima;

2.1.5. krovopokrivača, tesara i limara za popravke krova na kući i pratećim objektima;

2.1.6. staklara u slučaju oštećenja vanjskog ostakljenja;

2.1.7. servisa za čišćenje cijevi u slučaju začepljenja cijevnog sustava.

## 2.2. Posudba grijalica

GRAWE SOS servisni centar će u slučaju prestanka rada uređaja za grijanje u osiguranom stana zbog oštećenja odnosno kvara za vrijeme sezone grijanja, osigurati posudbu grijalice za vrijeme prestanka funkcioniranja grijanja i preuzeti nastale troškove najviše do 200 EUR po osiguranom slučaju.

## 2.3. Usluge bravara

U slučaju nemogućnosti ulaska u osigurani stan zbog kvara brave, gubitka ili krađe ključeva osiguranog stana GRAWE SOS servisni centar će osigurati otvaranje ulaznih vrata odnosno zamjenu izgubljenih ili ukradenih ključeva i preuzeti nastale troškove najviše do 120 EUR po osiguranom slučaju.

## 2.4. Usluge selidbe i privremeno skladištenje stvari

Ako je neophodno privremeno iseljenje stvari iz osiguranog stana jer je osigurani stan zbog štetnog događaja postao djelomično ili potpuno neupotrebljiv te se od osiguranika ne može tražiti korištenje preostalog upotrebljivog dijela osiguranog stana, GRAWE SOS servisni centar će organizirati usluge odgovarajućih poduzeća (prijevoznika) i skladištenje stvari te preuzeti troškove najviše do 500 EUR ukupno po osiguranom slučaju.

### Članak 3.

#### Isključenja iz osigurateljnog pokrivača

1. Nisu osigurane štete koje su nastale posrednim ili neposrednim utjecajem:
  - 1.1. ratnih zbivanja bilo koje vrste s objavom rata ili bez nje, uključujući sve nasilne radnje vlasti i nasilne radnje političkih ili terorističkih organizacija;
  - 1.2. građanskog rata, revolucije, pobune, bune, ustanka;
  - 1.3. svih vojnih mjera ili mjera vlasti koje su povezane s događajima navedenim u točkama 1.1. i 1.2.;
  - 1.4. nuklearne energije, radioaktivnih izotopa ili ionizirajućeg zračenja.
2. Iz osigurateljnog pokrivača su isključene sve servisne usluge koje su posredno ili neposredno u vezi s redovitim održavanjem i servisiranjem.
3. Osiguranik nema pravo na naknadu iz osiguranja ako GRAWE SOS servisni centar nije prethodno dao svoju suglasnost za određeno pokrivače iz članka 2. stavka 2. točke 2.1. do 2.4. ovih Općih uvjeta.
4. Iz osigurateljnog pokrivača isključene su štete za koje se naknada iz osiguranja može ostvariti na temelju nekog drugog ugovora o osiguranju.

### Članak 4.

#### Osigurane osobe

Osiguranje se odnosi na ugovaratelja osiguranja i osobe koje s njim žive u zajedničkom kućanstvu.

### Članak 5.

#### Mjesto važenja osiguranja

Osiguranje vrijedi u Republici Hrvatskoj. Osigurateljno pokrivače iz članka 2. točke 2.1. do 2.4. ovih Općih uvjeta vrijedi samo za osigurano kućanstvo.

### Članak 6.

#### Vremensko važenje osiguranja

Osiguranik može ostvarivati prava iz ugovora o osiguranju GRAWE SOS:

1. za osigurateljno pokrivače davanja informacija (članak 2. stavak 1.) - za cijelo vrijeme trajanja ugovora o osiguranju;
2. za osigurateljno pokrivače pomoćnih usluga (članak 2. stavak 2.) - samo ako je štetni događaj zbog kojeg je potrebna pomoć nastupio za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju.

### Članak 7.

#### Obveze ugovaratelja osiguranja nakon nastupa osiguranog slučaja

##### 1. Obveza smanjenja opsega štete:

U slučaju neposredne opasnosti nastanka štete ili u slučaju već nastale štete, ugovaratelj osiguranja, odnosno osiguranik je dužan bez odlaganja poduzeti sve što je u njegovoj moći da se ograniče i umanje štetne posljedice osiguranog slučaja, pridržavajući se pritom uputa dobivenih od GRAWE SOS servisnog centra.

##### 2. Obveza prijave štete:

2.1. Svaka šteta se mora bez odlaganja prijaviti GRAWE SOS servisnom centru.

2.2. Ako je šteta izazvana kažnjivim radnjama, šteta se mora prijaviti u policiji. U prijavi se osobito moraju navesti sve nestale stvari.

##### 3. Obveza utvrđivanja štete:

3.1. GRAWE SOS servisnom centru mora se omogućiti provedba svih istraga koje su potrebne za utvrđivanje uzroka i visine štete te opsega obveze osiguravatelja.

3.2. Sve potrebne pisane dokaze (npr. računi, zapisnici, potvrde) ugovaratelj osiguranja je dužan dostaviti GRAWE SOS servisnom centru o vlastitom trošku.

3.3. Ako je štetu prouzročila treća osoba, GRAWE SOS servisnom centru se moraju dostaviti podaci o toj osobi i eventualnim svjedocima.

4. Ako ugovaratelj osiguranja nakon nastupa osiguranog slučaja ne ispuni neku od ugovorenih obveza, dužan je osiguravatelju naknaditi štetu koja je nastala zbog tog neispunjenja.

### Članak 8.

#### Završne odredbe

Na ugovor o osiguranju se uz ove Opće uvjete primjenjuju i Opći uvjeti osiguranja imovine.

U primjeni od: 21.5.2020.