

Общи условия за предоставяне на застрахователни услуги от разстояние

Настоящите Общи условия уреждат и регламентират предоставянето на застрахователни услуги от разстояние от страна на „Застрахователна компания България Иншурънс“ АД (Дружеството) в качеството му на доставчик по смисъла на чл. 7, ал. 3 от Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние.

I. ПРЕДМЕТ и СТРАНИ

Настоящите Общи условия уреждат реда, начина и условията за заявяване, сключване и предоставяне на застрахователни договори (застрахователни полици) в реално време, online, през корпоративния сайт на Дружеството, достъпен на виртуален адрес www.bulgariainsurance.bg, и през мобилното приложение България Иншурънс“, достъпно през GooglePlay и AppStore. Системата за online продажби, която обработва заявките и от двата канала за продажба, се обслужва от „ЗК България Иншурънс“ АД и е наричана по-долу “СИСТЕМАТА”.

Тези Общи условия уреждат взаимоотношенията между:

1. „Застрахователна компания България Иншурънс“ АД, лицензирано с решение № 432 – 03 от 14 юни 2013 г. на Комисията за финансов надзор на Република България за извършване на дейност като застраховател по „Общо застраховане“ съгласно Кодекса за застраховането от една страна,

и

2. Физическо лице/Юридическо лице, с посочени при поръчка име/наименование, адрес, ЕГН/ЕИК и други необходими данни, наричано по-долу КЛИЕНТ.

Настоящите Общи условия се спазват винаги, когато КЛИЕНТЪТ заяви електронна поръчка през електронната страница, находяща се на www.bulgariainsurance.bg или през мобилното приложение „България Иншурънс“, достъпно през GooglePlay и AppStore. С кликването върху бутон „Съгласен съм“, потребителят се съгласява, като изцяло приема настоящите Общи условия.

II. ДЕФИНИЦИИ

Чл.1. По смисъла на тези Общи условия изброените по-долу дефиниции имат следното значение:

(1) СИСТЕМАТА е интернет базирана система (платформа) за предоставяне на застрахователни полици от разстояние.

(2) КЛИЕНТ – физическо/юридическо лице, което чрез предоставената функционалност на СИСТЕМАТА заявява своето желание за сключване на застрахователна полица и дължи заплащането на застрахователна премия на ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ.

(3) ЗАСТРАХОВАТЕЛНА ПОЛИЦА – формата, в която се сключва застрахователния договор между ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ и КЛИЕНТА.

(4)

(4) ЕЛЕКТРОННА ПОРЪЧКА – направена заявка за предоставяне на застрахователна полица чрез СИСТЕМАТА, където в рамките на електронната заявка КЛИЕНТЪТ предоставя лични и/или чужди данни за нуждите на застрахователната полица.

(5) ЗАСТРАХОВАТЕЛНА ПРЕМИЯ – сумата, която КЛИЕНТЪТ заплаща на ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ и

срещу която ЗАСТРАХОВАТЕЛЯТ носи отговорност да покрития по застрахователната полицата риск.

(б) Предоговорната информация съгласно изискванията на чл. 324 от Кодекса за застраховането, валидна за всички видове застраховки, сключвани от разстояние е:

„ЗАСТРАХОВАТЕЛНА КОМПАНИЯ БЪЛГАРИЯ ИНШУРЪНС“ АД е застраховател, със седалище в Република България, регистриран на адрес: гр. София 1404, бул. „България“ № 83А.

Ползвателят на застрахователни услуги може да подава жалби във връзка със застрахователно обезщетение лично на горепосочения адрес, по пощата на хартиен носител или в електронен вид на delovodstvo@bulgariainsurance.bg или office@bulgariainsurance.bg. В жалбата се посочва подателят ѝ, номерът на застрахователната полица или застрахователната претенция, по която се подава, подробно описание на оплакването и координати за кореспонденция. Застрахователят регистрира всяка жалба и се произнася по нея в законоустановения срок. Можете да се запознаете с Правилата за уреждане на претенции на интернет сайта на Застрахователя: www.bulgariainsurance.bg.

Ползвателят на застрахователни услуги има право да подава жалби до Комисията за финансов надзор, както и до други компетентни институции. В Република България спорове във връзка със застрахователни отношения могат да се решават извънсъдебно чрез медиация или по съдебен ред.

Докладът за платежоспособността и финансовото състояние на **„ЗАСТРАХОВАТЕЛНА КОМПАНИЯ БЪЛГАРИЯ ИНШУРЪНС“ АД** е на разположение на интернет сайта на Застрахователя: www.bulgariainsurance.bg.

Приложимият закон спрямо застрахователния договор е българският.

Застрахователят не предоставя съвет по смисъла на Кодекса за застраховането преди и при сключване на застрахователен договор.

Служителите на застрахователя получават трудово възнаграждение за осъществяването от тях директни продажби на застрахователни продукти. Застрахователните брокери, агенти и посредниците, предлагащи застрахователни продукти като допълнителна дейност получават от Застрахователя комисионно възнаграждение.

III. ПОДАВАНЕ НА ЗАЯВКА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНА ПОЛИЦА ОТ РАЗСТОЯНИЕ

Чл.2. Валидна поръчка (заявка) за предоставяне на застрахователна полица се подава от КЛИЕНТА при извършване на следните последователни действия в системата:

1. Отваряне на електронната страница или изтегляне на мобилното приложение на Дружеството.

2. Запознаване и даване на съгласие с Общите условия за предоставяне на застрахователни услуги от разстояние на „ЗК България Иншурънс“ АД.

3. Избиране на конкретен застрахователен продукт като за целта Клиентът кликва върху бутон, който носи наименованието на продукта в меню „Онлайн Застраховки“ на уебстраницата или бутон за съответната застраховка в мобилното приложение.

4. След направения избор на продукт, КЛИЕНТЪТ получава необходимата предоговорна информация относно ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ и застрахователния продукт, съгласно изискванията

на Кодекса за застраховане (Информационен документ и Общите условия за избрания продукт.

5. Въвеждане на изискуемите основни данни и получаване на базова калкулация за застрахователната премия по избрания застрахователен продукт.

6. При съгласие с първоначалната калкулация и с цел продължаване на заявката, КЛИЕНТЪТ натиска бутон „Напред” и автоматично се пренасочва към следващия етап „Въвеждане на данни”, където въвежда/попълва исканите от системата данни.

7. За да бъде валидно заявена застрахователната полица е необходимо всички данни да бъдат точно и вярно въведени от КЛИЕНТА. Това гарантира получаването на индивидуална цена за избрания застрахователен продукт. Ако въведените данни са неверни, непълни и/или неточни КЛИЕНТЪТ не може да премине към следващата стъпка от заявката за предоставяне на оферта за застрахователна полица, включително и ако посоченият от КЛИЕНТА адрес и/или телефонен номер е неточен, неверен или непълен. ЗАСТРАХОВАТЕЛЯТ не носи отговорност за некоректна информация попълнена от КЛИЕНТА по време на заявката.

8. След като КЛИЕНТЪТ направи пълен преглед на своята заявка, може да пристъпи към плащане, което се осъществява през виртуален ПОС терминал на Борика.

IV. ЗАСТРАХОВАТЕЛНА ПРЕМИЯ. НАЧИНИ НА ПЛАЩАНЕ

Чл.3. Застрахователната премия, дължима за застрахователните продукти, предлагани от ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ чрез СИСТЕМАТА, е в български лева (BGN). Към застрахователната премия се начислява данък от 2% по Закона за данък върху застрахователните премии, който се събира с нея.

Чл. 4. Застрахователната премия и дължимите с нея други суми могат да бъдат заплатени от КЛИЕНТА:

1. Чрез дебитна или кредитна карта;
2. Чрез система за разплащания Борика (виртуален ПОС терминал).

V. ПРИЕМАНЕ НА ПОРЪЧКАТА И ДОСТАВКА НА ЗАЯВЕНАТА ЗАСТРАХОВАТЕЛНА ПОЛИЦА

Чл.5. (1) След като поръчката е приета от ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ чрез СИСТЕМАТА, КЛИЕНТЪТ получава съобщение на имейл адреса, който е предоставил, с информация за застрахователния продукт, който е избрал. КЛИЕНТЪТ получава прикачени към имейла и Общите условия на избрания застрахователния продукт и сключената застрахователна полица

(2) Получената от КЛИЕНТА застрахователна полица и приложенията към нея документи имат силата на застрахователен договор. КЛИЕНТЪТ може да разпечата застрахователната полица на хартиен носител, по желание и най-вече в случаите, в които може да се наложи да удостовери този факт пред трети лица.

VI. ПРАВО НА ОТКАЗ ОТ СКЛЮЧЕНАТА ЗАСТРАХОВАТЕЛНА ПОЛИЦА

Чл. 6. По силата на чл.12, ал.1 от Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние КЛИЕНТЪТ може да се откаже от сключената чрез СИСТЕМАТА застрахователна полица в срок до 14 дни от сключването ѝ.

Чл. 7. Застрахователни полици във връзка с пътуване, багаж или всички други краткосрочни застрахователни полици със срок по-малък от 1 календарен месец, не могат да се отказват по реда на предходната разпоредба.

Чл. 8. Когато КЛИЕНТЪТ упражни правото си на отказ по чл. 12, ал.1 от Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние, той дължи на ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ частта от застрахователната премия, съответна на периода, през който ЗАСТРАХОВАТЕЛЯТ е носил риска, ако не е настъпило застрахователно събитие, както и направените от последния административни разноски.

Чл.9. ЗАСТРАХОВАТЕЛЯТ е длъжен да върне на КЛИЕНТА всички заплатени от него суми, с изключение на сумите по чл. 8 от настоящите Общи условия, не по-късно от 30 дни от получаване на уведомлението на КЛИЕНТА за упражняване правото му на отказ.

VII. ИЗПОЛЗВАНЕ НА ТЕЛЕФОН КАТО СРЕДСТВО ЗА КОМУНИКАЦИЯ

Чл. 10. При използването на телефон като средство за комуникация или на друго средство за гласова комуникация от разстояние, служителят на застрахователя още в началото на разговора с потребителя на застрахователни услуги е длъжен да разкрие ясно и недвусмислено своята самоличност и търговския характер на обаждането.

Чл. 11. Когато потребителят изрично изрази съгласие, служителят на „ЗК България Иншурънс“ АД, водещ разговора, му предоставя следната информация:

1. самоличност на лицето, установило връзка с потребителя, и неговите служебни взаимоотношения със застрахователя;
2. описание на основните характеристики на застрахователните услуги;
3. общата цена, дължима от потребителя на застрахователни услуги на застрахователя, която включва застрахователната премия и всички данъци, платими чрез застрахователя, или когато не е възможно да се посочи точна цена, посочва се начинът за изчисляване на цената, което позволява на потребителя да я провери;
4. наличието на други данъци и/или разходи, които не се заплащат чрез застрахователя или не са определени от него;
5. наличието или липсата на право на потребителя да се откаже от сключения застрахователен договор;
6. когато потребителят има право да се откаже от сключения договор, посочват се срокът и условията за упражняване на това право, в т. ч. сумата, която потребителят може да бъде задължен да плати.

Чл.15. Служителят на ЗК България Иншурънс АД задължително уведомява потребителя, че при поискване от негова страна може да му бъде предоставена допълнителна информация, както и естеството на тази информация.

Чл.12. Преди потребителят да бъде обвързан от предложение или от договор за предоставяне на застрахователни услуги от разстояние, „ЗК България Иншурънс“ АД като застраховател е длъжно да уведоми потребителя своевременно за всички условия на застрахователния

договор, за условията и процедурата за предоставяне на застрахователни услуги от разстояние, както и да му предостави информацията по точки 6 и 10 от настоящите Общи условия на хартиен или на друг траен носител, достъпен за потребителя. Информацията е достъпна за потребителя и публикувана в интернет на електронната страница на ЗК България Иншурънс АД с адрес: www.bulgariainsurance.bg.

Чл.13. Когато договорът за предоставяне на застрахователни услуги е сключен от разстояние, по инициатива на потребителя чрез използването на средство за комуникация, което не позволява уведомяване на потребителя за условията на договора, „ЗК България Иншурънс“ АД изпълнява задълженията си по предходната точка незабавно при поискване, след сключването на застрахователния договор.

Чл.14. Потребителят има право през цялото време на действие на застрахователния договор да получи условията на договора на хартиен носител, когато изрично заяви това. Потребителят има право да промени използваното средство за комуникация от разстояние, когато това не противоречи на сключения договор или е съвместимо с естеството на застрахователните услуги.

Чл. 15. Потребителят не е длъжен да извършва каквито и да било плащания на “ЗК България Иншурънс АД”, в т.ч. такси, комисиони или други разходи, които не са включени в условията на застрахователния договор при сключването му и предоставянето на застрахователни услуги от разстояние.

Чл. 16. Информацията за договорните задължения, която се предоставя на потребителя преди сключването на застрахователен договор, задължително съответства на задълженията по договора, които биха възникнали съгласно приложимия към договора закон за предоставяне на застрахователни или финансови услуги от разстояние, при условие че застрахователният договор бъде сключен.

Чл. 17. „ЗК България Иншурънс“ АД гарантира и поема пълната отговорност, че информацията, която предоставя на потребителя на застрахователни услуги е пълна, вярна, разбираема и не въвежда потребителя в заблуждение.

VIII. ПРЕТЕНЦИИ ЗА ИЗПЛАЩАНЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНО ОБЕЗЩЕТЕНИЕ

Уведомление за настъпване на застрахователно събитие

Чл. 18. Уведомяването на Застрахователя за настъпване на застрахователно събитие и причинени вреди се извършва в съответствие с разпоредбите на чл. 105, ал. 1 и ал. 2 от Кодекса за застраховането и в сроковете, посочени в Общите условия на всеки отделен вид застраховка.

Чл. 19. Уведомлението за настъпване на застрахователно събитие се изпраща в свободен текст или чрез попълване на бланка по образец на Застрахователя по електронен път. В него задължително се посочва номерът на застрахователната полица, по която се подава претенцията, както и качеството на лицето, което я предявява – застрахован, застраховаш, ползващо лице. Приемането се удостоверява с регистрацията (входящ номер и дата) в деловодната или информационната системи (регистъра на щети) на Застрахователя.

Чл. 20. За настъпило застрахователно събитие може да бъде съобщено и по телефона, като Застрахованият се задължава да подаде писмено уведомление за събитието съгласно

образеца на Дружеството в първия възможен за него момент, като допълнително бъдат уточнени обстоятелствата около възникналото събитие.

Претенция за изплащане на застрахователно обезщетение

Чл. 21. Претенцията за изплащане на застрахователно обезщетение се счита предявена пред застрахователя с попълненото и регистрирано уведомление, подадено пряко от застрахования или от негов законен/упълномощен представител.

Чл. 22. Застрахованият е задължен да допусне Застрахователя за извършване на оглед на увреденото имущество и да му предостави всички документи, пряко свързани с установяването на застрахователното събитие и размера на вредите. Застрахователят уведомява писмено Застрахования за допълнителните документи и информация, които той трябва да представи за доказване на основанието и размера на претенцията. Застрахователят може да изисква допълнителни доказателства при спазване на нормите на чл. 105, ал. 3, ал. 4 и ал. 5 от Кодекса за застраховането. Представянето на всички доказателства (първоначални и последващи) от Застрахования се удостоверява от Застрахователя с поставянето на входящ номер и/или дата на получените документи.

Чл. 23. Фактите и обстоятелствата, които се установяват по време на огледа, се вписват в констативен протокол за оглед на щетата. Протоколът се изготвя по време на извършване на огледа.

Чл. 24. Застрахователят има право да изиска и получи от Застрахования и други документи и/или материали, извън посочените в договора и общите условия и/или настоящите общи условия, които пряко или косвено имат отношение към застрахователното събитие и могат да послужат при определяне на основанието за изплащане на застрахователното обезщетение или размера му при спазване условията на чл. 105, ал. 4 и ал. 5 от КЗ.

Чл. 25. Цялата кореспонденция трябва задължително да бъде в писмена форма във всички етапи на процеса по уреждане на претенции. Изискването на документи от Застрахования става само в писмен вид – с писмо, по електронна поща или по друг начин, който еднозначно документира това.

IX. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ

Чл. 26. ЗАСТРАХОВАТЕЛЯТ полага необходимата грижа данните, сведенията и информацията в СИСТЕМАТА да се поддържа винаги вярна и актуална.

Чл. 27. ЗАСТРАХОВАТЕЛЯТ не гарантира, че достъпът до СИСТЕМАТА ще бъде непрекъсваем, навременен, сигурен и свободен от грешки, доколкото това е извън неговите възможности, контрол и воля. ЗАСТРАХОВАТЕЛЯТ не носи отговорност за непредоставяне на достъп до СИСТЕМАТА, както и за необработването или ненавременното обработване на заявките при настъпване на обстоятелства извън неговия контрол – непреодолима сила, случайни събития, проблеми в глобалната Интернет мрежа и в предоставянето на услуги извън контрола на ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ.

X. СЪБИРАНЕ И ОБРАБОТКА НА ЛИЧНИ ДАННИ

Чл. 28. ЗАСТРАХОВАТЕЛЯТ обработва личните данни, предоставени от КЛИЕНТА, в съответствие с изискванията на действащото българско законодателство и общия регламент за защита на личните данни (ЕС) 2016/679.

XI. ИЗПОЛЗВАНЕ НА БИСКВИТКИ ("cookies")

Чл. 29. (1) Бисквитката ("cookie") представлява малък файл, съдържащ информация за използването на даден сайт на текущия компютър. Файлът се пази на твърдия диск на Вашия компютър или временно, докато трае посещението Ви, или понякога за по-дълги периоди, в зависимост от вида "бисквитка". "Бисквитките" изпълняват определени функции (включително да Ви разграничат от останалите потребители на същия уеб сайт или да запамятат определена информация, свързана с Вас) и се използват от повечето сайтове, за да улеснят Вашето сърфиране.

(2) Ако отстраните или откажете употребата на "бисквитки" на уеб сайта на „ЗК България Иншурънс“ АД, функционалността му ще се повлияе и това може да доведе до известни затруднения в навигацията в уеб сайта и някои от функциите му могат да станат недостъпни.

XII. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 30. С приемането на настоящите Общи условия от КЛИЕНТЪТ се счита, че същият дава изрично съгласието си по смисъла на чл.13, ал.1, изр.2 от Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние, изпълнението на застрахователната полица да започне преди изтичането на срока за упражняване правото на отказ от страна на КЛИЕНТЪТ по чл.6 от тези Общи условия.

Чл.35. ЗАСТРАХОВАТЕЛЯТ си запазва правото да променя по всяко време Общите условия по предлаганите от него застрахователни продукти, като своевременно публикува тези промени на корпоративния си сайт, заедно със съобщение за промените.

Чл.36. Промените в тези Общи условия не засягат отношенията между КЛИЕНТА и ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ, възникнали във връзка с валидно подадена преди промените заявка за доставка на застрахователна полица.

Чл.37. За неуредените от настоящите Общи условия въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство на Република България.

Настоящите Общи условия са приети от Управителния съвет на „ЗК България Иншурънс“ АД на 26.03.2020 г. и влизат в сила от 01.05.2020 г. С влизането им в сила се прекратява действието на Правила за предоставяне на застрахователни услуги от разстояние от 08.07.2015 г.