



# Splošni pogoji zavarovanja

## Zdravstveni nasvet

### Uvodne določbe

#### 1. člen: Zavarovanje Zdravstveni nasvet

[1] Zavarovanje Zdravstveni nasvet (v nadaljevanju: zavarovanje) je prostovoljno zdravstveno zavarovanje, ki zavarovancu v primeru nenujnih zdravstvenih težav v obsegu, na način in pod pogoji, dogovorjenimi z zavarovalno pogodbo, omogoča dostop do nasveta zdravnika na daljavo.

#### 2. člen: Opredelitev izrazov

- [1] V Splošnih pogojih veljajo v moškem spolu uporabljeni izrazi za osebe ženskega in moškega spola.
- [2] Izrazi v Splošnih pogojih pomenijo:
1. **otrok** je oseba, mlajša od osemnajst (18) let;
  2. **ponudnik** je oseba, ki želi skleniti zavarovalno pogodbo in v ta namen zavarovalnici predloži ponudbo, ki jo izpolni na obrazcu zavarovalnice;
  3. **zavarovalec** je oseba, ki z zavarovalnico sklene zavarovalno pogodbo;
  4. **zavarovalna premija** je pogodbeni znesek, ki ga zavarovalec plača zavarovalnici;
  5. **zavarovalnica** je Triglav, Zdravstvena zavarovalnica, d.d.;
  6. **zavarovalno jamstvo** je zaveza zavarovalnice, da ob z zavarovalno pogodbo dogovorjenih pogojih zavarovancu izpolni obveznosti iz zavarovalne pogodbe;
  7. **zavarovalno leto** je obdobje enega (1) leta, ki prične z dnevom in mesecem začetka zavarovanja;
  8. **zavarovanec** je fizična oseba, katere interes je zavarovan z zavarovalno pogodbo;
  9. **zdravnik** je izvajalec zdravstvenih storitev, ki ima veljavno dovoljenje za opravljanje zdravstvene ali z zdravstvenimi storitvami povezane dejavnosti oziroma dovoljenje za samostojno delo zdravnika, ki je specialist družinske medicine ali druge ustrezne specializacije, in je pogodbeni izvajalec zavarovalnice;
  10. **Zdravstvena točka**® je asistenčni center zavarovalnice, ki zavarovalcu in zavarovancu nudi informacije o zavarovanju in izvajalcih in lahko organizira termin pri izvajalcu. Zavarovalnica ima kontakte Zdravstvene točke® objavljene na svoji spletni strani.

### Kdo se lahko zavaruje

#### 3. člen: Osebe, ki se lahko zavarujejo

- [1] Zavaruje se lahko oseba, ki ima prebivališče v Republiki Sloveniji.
- [2] Starost zavarovanca ob začetku zavarovanja je najmanj osemnajst (18) let.

### Vsebina in obseg zavarovanja ter uveljavljanje pravic iz zavarovanja

#### 4. člen: Zdravstveni nasvet

- [1] Zavarovanje v primeru pojava zdravstvenih težav zavarovanca ali njegovega otroka, krije stroške nasveta na daljavo, ki ga nudi zdravnik, in obsega zdravnikovo oceno simptomov ter priporočena ravnanja.
- [2] Zavarovanec se na zdravstveni nasvet naroči preko Zdravstvene točke® vsak dan od 06.00 ure do 22.00 ure (CET), zavarovalnica pa zagotovi povratni klic razpoložljivega zdravnika v dogovorjenem terminu. Možnost dostopa preko videoklica ali druge sodobne tehnične rešitve in pogoje zanje, zavarovalnica opredeli na svoji spletni strani. Pogovori se snemajo in hranijo z namenom, ki je skladen z veljavno zakonodajo.
- [3] Število kritih zdravstvenih nasvetov za zavarovanca je določeno z zavarovalno pogodbo.
- [4] Če zdravnik na podlagi informacij, prejetih s strani zavarovanca, oceni, da bi lahko šlo za neposredno življenjsko ogroženost ali potrebo po nujni medicinski pomoči, usmeri zavarovanca na pristojno zdravstveno službo ali na telefonsko številko 112. Zavarovanec je v takšnem primeru v celoti sam odgovoren za ustrezno ukrepanje.
- [5] Zdravnik lahko po prosti presoji zavrne pogovor, katerega vsebina ni krita z zavarovanjem oziroma poteka na neprimeren način.
- [6] Za strokovnost in kakovost nujenja zdravstvenega nasveta zavarovanca je v celoti odgovoren zdravnik.

### Omejitve in izključitve zavarovanja

#### 5. člen: Izključitve obveznosti zavarovalnice

- [1] Zdravstveni nasvet temelji na postavljenem vprašanju zavarovanca in informacijah o simptomih, ki jih zavarovanec v povezavi z zdravstveno težavo navede. Zdravstveni nasvet ne predstavlja postavitev diagnoze.
- [2] Zavarovanje ne krije nasvetov v primeru nujnih zdravstvenih stanj, ki ogrožajo življenje.
- [3] Zavarovanje ne krije storitev pisnega zdravniškega mnenja.
- [4] Izključene so obveznosti zavarovalnice, kadar do zdravstvenih težav pride zaradi ali v povezavi z dogodkom višje sile, zlasti toda ne izključno z naslednjim dogodkom: vojna ali vojni podobni dogodki, sabotaža, teroristična dejanja, izgred, vstaja, revolucija, ipd., ne glede na to ali je zavarovanec v njih sodeloval.

#### 6. člen: Krajevna veljavnost zavarovanja

- [1] Zavarovanje velja na območju Evropske unije.

### Sklenitev, trajanje in prenehanje zavarovanja

#### 7. člen: Sklenitev zavarovalne pogodbe in zavarovanja

- [1] Zavarovalna pogodba se sklene na podlagi ponudbe in je sklenjena, ko jo podpišeta obe pogodbeni stranki. Podpis ponudnika na ponudbi šteje za podpis zavarovalca v zavarovalni polici.
- [2] Ponudnik s podpisom ponudbe izjavlja, da je bil pred sklenitvijo zavarovalne pogodbe seznanjen s pogoji sklepanja in izvajanja zavarovanja in da so pogodbeni določila skladna z dogovorom pogodbenih strank.
- [3] Podpisana ponudba za sklenitev zavarovalne pogodbe, ki je bila predložena zavarovalnici, obvezuje ponudnika osem (8) dni od dneva, ko je prispela v zavarovalnico.
- [4] Zavarovalnica lahko ponudbo za sklenitev zavarovalne pogodbe zavrne brez obrazložitve.
- [5] Pri sklenitvi na daljavo, ki ne vsebuje ponudnikovega podpisa (kot na primer sklenitev po spletu, telefonski aplikaciji itd.), se plačilo prve (1.) zavarovalne premije šteje za podpis ponudnika na ponudbi.

#### 8. člen: Trajanje zavarovanja

- [1] Zavarovanje se začne ob 00:00 uri tistega dne, katerega datum je v zavarovalni polici določen kot datum začetka zavarovanja, in poteče ob 00:00 uri tistega dne, katerega datum je v zavarovalni polici določen kot datum poteka zavarovanja.
- [2] Zavarovanje se sklene za obdobje najmanj enega (1) leta.

#### 9. člen: Podaljšanje zavarovanja

- [1] Zavarovanje se ob poteku molče podaljša za enak čas trajanja, razen če zavarovalec oziroma zavarovanec najkasneje en (1) mesec pred potekom zavarovanja izjavi drugače. V primeru pravočasnega preklica zavarovanje preneha z datumom poteka zavarovanja iz prvega (1.) odstavka osmega (8.) člena Splošnih pogojev.
- [2] Zavarovanje se ne podaljša, če je zavarovalnica z izvajanjem zavarovanja prenehala, če je zavarovalec oziroma zavarovanec ravnal v nasprotju z zavarovalno pogodbo ali če so nastale okoliščine, zaradi katerih zavarovalnica zavarovalne pogodbe ne bi sklenila. Zavarovalnica o tem obvesti zavarovalca v osmih (8) dneh pred datumom poteka zavarovanja.

#### 10. člen: Prenehanje zavarovalne pogodbe in zavarovanja

- [1] Zavarovalec med trajanjem zavarovanja zavarovalne pogodbe ne more enostransko razdreti. Razdrtje je mogoče dogovoriti samo sporazumno in če za to obstajajo utemeljeni razlogi.
- [2] V primeru sklenitve zavarovanja na daljavo ima zavarovalec skladno z zakonom, ki ureja varstvo potrošnikov, pravico, da v petnajstih (15) dneh od dneva sklenitve zavarovanja brez obrazložitve odstopi od zavarovalne pogodbe.
- [3] Če je zavarovanje sklenjeno za obdobje več kot pet (5) let, sme vsaka pogodbeni stranka po poteku tega časa z odpovednim rokom šestih (6) mesecev z izjavo odstopiti od zavarovalne pogodbe.
- [4] Zavarovalna pogodba ne glede na določbo prvega (1.) odstavka osmega (8.) člena Splošnih pogojev preneha ob 00:00 uri tistega dne, ko je zavarovanje razdrt ali razveljavljeno.
- [5] Zavarovanje predčasno preneha s smrtjo zavarovanca.

### Zavarovalno jamstvo

#### 11. člen: Zavarovalno jamstvo

- [1] Zavarovalno jamstvo se začne z datumom začetka zavarovanja, če je za zavarovanje v celoti plačana zapadla zavarovalna premija v skladu z določili zavarovalne pogodbe, in preneha s prenehanjem zavarovanja.
- [2] Če zapadla zavarovalna premija med trajanjem zavarovanja ni v celoti plačana, se zavarovalno jamstvo prekine z dnem, ki sledi dnevni zapadlosti zavarovalne premije. Zavarovalno jamstvo se v tem primeru ponovno vzpostavi naslednji dan po dnevni plačila celotne zapadle zavarovalne premije.

### Zavarovalna premija

#### 12. člen: Zavarovalna premija

- [1] Zavarovalna premija je letna in je razvidna iz ponudbe. Plačuje se ob zapadlosti za prihodnje obdobje z dinamiko plačila, ki je določena v zavarovalni pogodbi.
- [2] Če je zavarovanje sklenjeno za obdobje, ki je daljše od obdobja, za katero je plačana premija, si zavarovalnica pridržuje pravico spremeniti zavarovalno premijo vsako novo zavarovalno leto.
- [3] Skladno z zakonskimi določbami se na zavarovalno premijo obračunajo davki.
- [4] V primeru zaostankov pri plačilu zavarovalne premije se obveznosti poravnajo po vrstnem redu zapadlosti.

### 13. člen: Posledice neplačila zavarovalne premije

- [1] Če zavarovalna premija ni plačana do dneva zapadlosti, lahko zavarovalnica zavarovalca pozove, da plača zavarovalno premijo. Če zavarovalna premija ni plačana v roku, ki je postavljen v pozivu in ni krajši od tridesetih (30) dni, sme zavarovalnica razdreti zavarovalno pogodbo brez odpovednega roka, pri čemer zavarovalnici pripada zapadla zavarovalna premija.
- [2] V primeru zamude pri plačilu zavarovalne premije lahko zavarovalnica od zavarovalca zahteva povračilo stroškov, ki so ji bili z zamudo povzročeni, in zakonske zamudne obresti.
- [3] Zavarovalec z neplačilom zavarovalne premije ne more enostransko razdreti zavarovanja.

### Osebnih podatki

#### 14. člen: Obdelava in varstvo osebnih podatkov

- [1] Zavarovalnica v zbirkah podatkov, ki jih vzpostavi, vodi in vzdržuje v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov in zavarovalništvo, zbira, shranjuje, posreduje in uporablja (v nadaljevanju: obdeluje) naslednje osebne podatke svojih strank:
  - a) podatke, navedene v zavarovalni pogodbi in dokumentih, ki so z njo neločljivo povezani (npr. ponudbe, police, vprašalniki, priloge);
  - b) podatke o zavarovalnih primerih ter za presojo zavarovalnega kritja in višine odškodnine oz. zavarovalnine;
  - c) podatke, ki jih zavarovalnica pridobi v drugih stikih z zavarovalcem, zavarovancem ali tretjimi osebami (npr. pri nagradnih igrah, dogodkih, ki jih organizira zavarovalnica, registraciji in uporabi mobilnih in spletnih aplikacij);
  - d) podatke o danih privolitvah in podatke, posredovane s strani povezane družbe v Skupini Triglav na podlagi privolitve.
- [2] S soglasjem stranke lahko zavarovalnica osebne podatke zavarovanca obdeluje tudi za namene, za katere le-ta posebej privoli.
- [3] Osebne podatke iz zbirk zavarovalnice lahko obdelujejo tudi družbe, s katerimi ima zavarovalnica sklenjene pogodbe o obdelovanju osebnih podatkov. Če se pogodbeni obdelovalci osebnih podatkov nahajajo zunaj območja držav članic Evropske unije, se zagotavlja enak standard varstva osebnih podatkov, kot če bi obdelavo izvajala zavarovalnica sama. Prav tako lahko zavarovalnica za namen izvajanja zavarovalne in pozavarovalne pogodbe osebne podatke posreduje pozavarovalnici. Informacija o kategorijah pogodbenih obdelovalcev je dostopna v Politiki zasebnosti na spletni strani [www.triglavzdravje.si](http://www.triglavzdravje.si).
- [4] Zavarovalnica obdeluje osebne podatke tudi za potrebe izvajanja bonitetnih programov, t.j. nudenja raznih bonov ugodnosti ter dodatnih popustov (npr. vključitev v Triglav komplet). Vključitev v bonitetni program je popolnoma prostovoljna.
- [5] Zavarovalnica osebne podatke, pridobljene na podlagi zakona ali sklenjene pogodbe, hrani do poteka zakonskega roka hrambe. Osebne podatke, ki jih obdeluje na podlagi osebne privolitve, pa hrani do preklica privolitve. Enako velja tudi za obdelavo teh podatkov v družbah, katerim so bili s privolitvijo osebni podatki posredovani.
- [6] Stranka lahko kadarkoli začasno ali trajno preklicuje svojo privolitve za obdelavo osebnih podatkov za namene iz drugega (2.) odstavka tega člena, ugovarja obdelavi osebnih podatkov za neposredno trženje ali zahteva dostop, dopolnitev, popravek, omejitev obdelave, prenos ali izbris osebnih podatkov, ki se obdelujejo v zvezi z njo, s pisno zahtevo, poslano na naslov: Triglav, Zdravstvena zavarovalnica, d.d., Pristaniška ulica 10, 6000 Koper, ali [info@triglavzdravje.si](mailto:info@triglavzdravje.si) ali s pomočjo spletnega obrazca, dostopnega na spletni strani zavarovalnice [www.triglavzdravje.si](http://www.triglavzdravje.si). Preklic privolitve ne vpliva na zakonitost obdelave, ki se je na podlagi privolitve izvajala do njenega preklica.
- [7] Pooblaščenca oseba za varstvo podatkov v zavarovalnici je dostopna na naslovu: [dpo@triglavzdravje.si](mailto:dpo@triglavzdravje.si).
- [8] Stranka ima pravico vložiti pritožbo pri Informacijskem pooblaščenca, če meni, da se njeni osebni podatki obdelujejo v nasprotju z veljavnimi predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov.
- [9] Več informacij o varstvu osebnih podatkov v zavarovalnici je objavljenih v Politiki zasebnosti na spletni strani [www.triglavzdravje.si](http://www.triglavzdravje.si).

### Druge pravice in obveznosti pogodbenih strank

#### 15. člen: Druge pravice in obveznosti zavarovalnice

- [1] Zavarovalnica lahko v primeru prevare, ponaredbe ali zlorabe s strani zavarovalca oziroma zavarovanca razdre zavarovalno pogodbo brez odpovednega roka in zahteva vračilo, nastale škode in stroškov, pri čemer zavarovalnica lahko obdrži že plačane zavarovalne premije in ima pravico zahtevati plačilo zavarovalne premije za zavarovalno dobo, v kateri je zahtevala razdrtje zavarovalne pogodbe.
- [2] Če zavarovanje preneha s smrtjo zavarovanca, je zavarovalnica upravičena do zavarovalne premije do konca meseca, v katerem je nastopila smrt, sorazmerni del vnaprej plačanega zneska zavarovalne premije pa se v primeru, da je višji od stroška, ki ga ima zavarovalnica z vračilom sorazmernega dela, vrne v premoženje zavarovalca.
- [3] Zavarovalnica v primeru sprememb, ki so pomembne za izvajanje zavarovanja, o tem na primeren način (pisno, telefonsko, na svoji spletni strani ali preko medijev in podobno) obvesti zavarovalca oziroma zavarovanca.

#### 16. člen: Druge pravice in obveznosti zavarovalca in zavarovanca

- [1] Če zavarovalec in zavarovanec nista ista oseba, zavarovalec z določili zavarovalne pogodbe seznanja zavarovanca. Šteje se, da je zavarovanec seznanjen s pogoji sklepanja in izvajanja zavarovanja.

- [2] Zavarovalec oziroma zavarovanec je dolžan zavarovalnici med trajanjem zavarovanja ažurno posredovati osebne in druge podatke ter okoliščine in njihove spremembe, po-membne za izvajanje zavarovanja.
- [3] Zavarovalec je dolžan zagotavljati plačilo zavarovalne premije na način in v rokih, ki so določeni v zavarovalni pogodbi.
- [4] Zavarovanec je dolžan pravice iz zavarovanja uveljavljati na način in po pogojih, ki so določeni v zavarovalni pogodbi, in na svoje stroške zavarovalnici predložiti vso dokumentacijo in nuditi vse informacije, ki so potrebne za izpolnjevanje pogodbenih obveznosti zavarovalnice.

### Zavarovalna pogodba

#### 17. člen: Zavarovalna pogodba

- [1] Z zavarovalno pogodbo se zavarovalec zavezuje, da zavarovalnici plača zavarovalno premijo, zavarovalnica pa se zavezuje, da ob izpolnjenih pogojih zavarovalnega jamstva zavarovancu zagotovi zdravstveni nasvet iz 4. člena.

#### 18. člen: Splošni pogoji

- [1] Splošni pogoji so sestavni del zavarovalne pogodbe, s katero so urejena razmerja med zavarovalcem, zavarovancem in zavarovalnico.
- [2] Zavarovalnica ima Splošne pogoje objavljene na svoji spletni strani.

#### 19. člen: Drugi dokumenti zavarovalne pogodbe in njihova hierarhija

- [1] Sestavni deli zavarovalne pogodbe so poleg Splošnih pogojev tudi ponudba in zavarovalna polica ter zdravstvena dokumentacija in druge prijave, izjave ali dokumenti pogodbenih strank, lahko pa tudi posebni pogoji oziroma klavzule zavarovalne police.
- [2] V primerih, ko so določbe posebnih pogojev v nasprotju z določbami Splošnih pogojev, veljajo posebni pogoji. V primerih, ko je klavzula zavarovalne police v nasprotju z določbami Splošnih pogojev oziroma posebnih pogojev, velja klavzula zavarovalne police.

#### 20. člen: Oblika zavarovalne pogodbe in medsebojno obveščanje

- [1] Dokumentacija zavarovalne pogodbe in v zvezi z zavarovalno pogodbo mora biti v slovenskem jeziku in v pisni ali dogovorjeni elektronski obliki ter učinkuje na prejemnika od dneva prejema.
- [2] Kot dan prejema šteje osmi (8.) dan po dnevu priporočene oddaje pošiljke, poslana na zadnji, s strani prejemnika posredovani naslov.

#### 21. člen: Spremembe zavarovalne pogodbe

- [1] V času trajanja zavarovalne pogodbe si zavarovalnica pridržuje pravico spremeniti Splošne pogoje ali višino zavarovalne premije oziroma premijskega cenika zavarovanja, pri čemer spremembe veljajo z začetkom novega zavarovalnega leta.
- [2] Zavarovalnica o spremembah na primeren način obvesti zavarovalca vsaj en (1) mesec pred uveljavitvijo spremembe. Če se zavarovalec s spremembo ne strinja, ima pravico, da v tridesetih (30) dneh po obvestilu z izjavo odstopi od zavarovalne pogodbe, pri čemer odstop od zavarovalne pogodbe učinkuje s potekom tekočega zavarovalnega leta. Če zavarovalec v tem roku ne odstopi od zavarovalne pogodbe, se šteje, da se s spremembami strinja.
- [3] Zavarovalec nima pravice odstopiti od zavarovalne pogodbe, če je sprememba v njegovo oziroma zavarovančevo korist.
- [4] Druge spremembe zavarovalne pogodbe veljajo z začetkom novega zavarovalnega leta, če ni z zavarovalnico dogovorjeno drugače.

### Sklepne določbe

#### 22. člen: Uporaba prava in zakonodaje

- [1] Za razmerja iz zavarovalne pogodbe se uporablja pravo Republike Slovenije.
- [2] Za razmerja med zavarovalnico, zavarovalcem in zavarovancem, ki niso dogovorjena z zavarovalno pogodbo, se uporablja zakonodaja, ki ureja obligacijska razmerja.

#### 23. člen: Reševanje sporov

- [1] Zoper odločitev zavarovalnice je mogoče v petnajstih (15) dneh vložiti pritožbo, o kateri dokončno odloči pritožbeni organ zavarovalnice v internem postopku skladno s pravilnikom zavarovalnice. V primeru nestrinjanja z odločitvijo pritožbenega organa zavarovalnice se lahko nadaljuje postopek za izvensodno reševanje sporov pri Mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja, iz določenih razlogov pa tudi pri Varuhu pravic s področja zavarovalništva, ki delujeta pri Slovenskem zavarovalnem združenju.
- [2] Za reševanje sodnih sporov je izključno pristojno sodišče v Kopru.

#### 24. člen: Zastava in odstop terjatve

- [1] Terjatve zavarovalnice iz naslova zapadlih in neplačanih zavarovalnih premij po tem zavarovanju lahko zavarovalnica brez soglasja zavarovalca odstopi, zastavi ali z njimi kako drugače odplačno ali neodplačno razpolaga.

#### 25. člen: Nadzor nad zavarovalnico

- [1] Nadzor nad zavarovalnico izvaja Agencija za zavarovalni nadzor, Trg republike 3, 1000 Ljubljana.

#### 26. člen: Veljavnost Splošnih pogojev

- [1] Splošni pogoji veljajo in se uporabljajo s 01.10.2018.