

## AS Citadele Banka maksekaardi kasutaja

# OSTUKINDLUSTUSE EESKIRI

Eeskirja lätikeelset teksti eelistatakse mistahes tõlkele

## 1. Mis on mis?

---

**Pank** – Citadele Banka AS Eesti Filiaal ehk kindlustusvõtja, kes sõlmib kindlustuslepingu Citadele Banka AS Eesti filiaali maksekaardi kasutaja kasuks.

**Klient** – kuni 80aastane panga klient, panga maksekaardi autoriseeritud kasutaja, kel on kindlustushuvi ja kelle kasuks kindlustusleping on sõlmitud, kindlustuslepingu seaduse kohane kindlustatud isik.

**Kindlustusleping** – BTA ja panga sõlmitud kindlustuskaitse tagamise kokkulepe, mille lahutamatuks osa on kindlustuspoliis ja sinne eeskiri.

**Kindlustuspoliis** – kindlustuslepingu sõlmimist kinnitav dokument.

**Panga maksekaart** – maksekaart, mille on väljastanud maksekaardi kehtivat kasutus- ja hoolduslepingut omav pank ja/või maksekaardi kasutustähtaeg ei ole möödunud ning millel on eeskirjakohane kindlustuskaitse.

**Pereliige** – eeskirja mõistes abikaasa, kliendiga ühist majapidamist omav isik, sugulane või lähedane, kuni kolmanda astme sugulane ja kuni teise astme kihlatu, kasupere liige, hooldaja ja eestkostja.

**Elektroonikakaup** – mobiiltelefon, tahvelarvuti, arvuti ja sarnane kaup ning selle tarvikud.

**Elukohariik** – riik, mille kodanik klient on, kus asub tema alaline elukoht, ja riik, mis väljastas talle püsiva või ajutise elamisloa.

**Kaup** – iga uus asi, mille klient hankis ja mille eest ta maksis panga maksekaardiga ning mis ei olnud eeskirja punkti 10 kohaselt eraõiguslikust käibest eemaldatud.

**Kauba müüja** – ametlikult registreeritud pood või internetipood.

**Tootjagarantii** – kauba tasuta garantii, mille on andnud kauba tootja, müüja ja/või hooldust või remonti tegev isik.

**Kaupmees** – kliendi elukohariigis ametlikult registreeritud pood või internetipood, mille põhitegevusala on kauba müük ning mis ei kasuta oma tegevuses oksjonipõhimõtet ja kus hind sätestatakse läbirääkimistega või ei sõltu see huvitatute arvust.

## 2. Mida kindlustatakse?

---

**2.1.** Eeskirja kohaselt on kindlustusobjekt panga maksekaardiga hangitud ja makstud kaup.

**2.2.** Kindlustuskaitse kehtib, kuni kliendil on kehtiv panga maksekaart, millega koos pakutakse kindlustuskaitset. Kindlustuskaitse lõpeb:

**2.2.1.** eeskirjas toodud iga riskiga, välja arvatud pikendatud garantii riskiga, panga poolt kliendi kasuks sõlmitud kindlustuspoliisi kehtivuse lõppemisega;

**2.2.2.** pikendatud garantii riskiga kahe aasta jooksul pärast panga poolt kliendi kasuks sõlmitud kindlustuslepingu kehtivuse lõppemist, kuid mitte hiljem kui kolme aasta jooksul alates kauba soetamise hetkest.

**2.3.** Kliendile pakutakse kindlustuskaitset panga maksekaardi kogu kehtivusaja jooksul ostudel kogu maailmas. Hinna kindlustuskaitse kehtib, kui klient teeb ostu elukohariigis.

## 3. Kindlustussumma ja omavastutus

---

**3.1.** Kindlustussumma on suurim rahasumma, mida makstakse välja:

- 3.1.1.** kliendi kulu hüvitamiseks ühe kindlustusjuhtumi korral, st see on ühe kindlustusjuhtumi kindlustussumma;
- 3.1.2.** kliendi kulude hüvitamiseks kindlustusperioodil tekkinud kindlustusjuhtumite eest, s.o kogu kindlustussumma.
- 3.2.** Juhul kui kliendile on väljastatud kaks või rohkem panga maksekaarti, piirduvad BTA kohustused ainult panga ühe maksekaardi jaoks ette nähtud kindlustuskaitse ja kogu kindlustussummaga. Sellisel juhul makstakse kindlustusjuhtumi tekkimisel kindlustushüvitis välja osana konkreetse maksekaardi liigi jaoks kehtestatud kindlustussummast kaardi autoriseeritud kasutaja valiku kohaselt.
- 3.3.** Kindlustussumma määratakse järgneva tabeli kohaselt:

Panga maksekaardi liik	Kindlustussumma kokku (EUR)	Ühe kindlustusjuhtumi kindlustussumma (EUR)	Ühe kindlustusjuhtumi omavastutus (EUR)
X Karte, Visa Classic	10 000	750	50
X Platinum, Visa Gold, MasterCard Gold	20 000	1 500	50
X Infinite, Visa Platinum	40 000	1 500	50
X Business, Visa Business, MasterCard Business	20 000	1 000	50
X Corporate, Visa Business Gold, MasterCard Business Gold	20 000	1 500	50

- 3.4.** Elektroonikakauba kahjustuse, hävimise kogu kindlustussumma on 1000 (üks tuhat) eurot; iga juhtumi omavastutus on 150 (üks sada viiskümmend) eurot sõltumata panga maksekaardi liigist.
- 3.5.** Kauba mittekohaletoomise riski kohaldatakse ainult kaartide Visa Gold, X Platinum, Visa Platinum, X Infinite, Visa Business Gold, X Corporate jaoks. Selle riski kogu kindlustussumma on 500 (viissada) eurot.
- 3.6.** Maksekaartide Visa Gold, X Platinum, Visa Platinum, X Infinite puhul kehtib pikendatud garantii risk. Selle riski kogu kindlustussumma on 1000 (üks tuhat) eurot.

## OSTUKINDLUSTUS

### 4. Mille eest ja kuidas BTA hüvitist maksab?

- 4.1.** Mittenäidatud riskidele, välja arvatud punktis 10 toodutele, pakutakse kindlustuskaitset:
- 4.1.1. Vargus või röövimine.** BTA hüvitab kulu, mis tekkis seoses kauba varjatud varguse või röövimisega, kui see risk tekkis 120 (ühesaja kahekümne) päeva jooksul alates kauba soetamise või kauba kohase tarnija/müüja poolt kättetoimetamise hetkest dokumendi alusel, mis kinnitab kauba kliendile üleandmist. Kliendi tegelikus elukohas asuva kauba varguse risk tekkis ainult juhul, kui toimus sissemurdmisega vargus. Sissemurdmisega varguse all mõistetakse eluruumi tungimist (kaartide Business, Visa Business, MasterCard Business, X Corporate, Visa Business Gold ja MasterCard Business Gold olemasolul tegelikul aadressil asuvasse kontoris) koos hoonekonstruktsiooni või luku kahjustamisega, kui sissemurdmise jäljed on tuvastatud.
- 4.1.2. Kauba kasutamise võimatus.** Sellise defekti tuvastamisel, millel suhtes laieneb garantii, kui garantiiteenuse õiguspärane osutaja ja kauba tootja ei ole kättesaadav või on likvideeritud ja risk tekkis 120 (ühesaja kahekümne) päeva jooksul alates kauba soetamise või kauba kohase tarnija/müüja poolt kättetoimetamise hetkest dokumendi alusel, mis kinnitab kauba kliendile üleandmist.
- 4.1.3. Kahjustamise risk.** BTA hüvitab kulu, mis tekkis seoses kauba ootamatu ja ettenägematu füüsilise kahjustumisega, kui see risk tekkis 120 (ühesaja kahekümne) päeva jooksul alates kauba soetamise või kauba kohase tarnija/müüja poolt kättetoimetamise hetkest dokumendi alusel, mis kinnitab kauba kliendile üleandmist.
- 4.1.4. Kauba mittekohaletoomise risk.** Kui kauba eest on tasutud ja kauba kohaletoomine on tellitud, kuid kaupa ei ole 90 (üheksakümne) päeva jooksul kliendile toimetatud, kompenseeritakse kauba maksumus. Kindlustuskaitse laieneb kaubale, mille hind on suurem kui 20 (kakskümmend) eurot, ja tingimusel, et on saadud kirjalik (või e-posti teel) kinnitus, et kaup saadetakse kliendile, ja kirjalik (või e-posti teel) kinnitus, et kauba müüja keeldub kliendile kauba maksumuse tagastamisest.

**4.1.5. Pikendatud garantii.** Elektroonikaseadme tootja garantiitingimustes mainitud iga defekt, mis tekkis äkiliselt ja ootamatult ühe aasta jooksul pärast tootjagarantii tähtaja lõppemist, kuid mitte hiljem kui 3 (kolme) aasta jooksul pärast kauba soetamist. See risk kehtib ainult elektroonikaseadme jaoks, mis soetati ja mille eest maksti täielikult panga maksekaardiga kindlustuskaitse perioodi kehtivuse ajal tingimusel, et seadme hind on suurem kui 150 (üks sada viiskümmend) eurot.

## **5. Millisel juhul kindlustus ei kehti?**

---

### **5.1. BTA ei hüvita** kindlustatu kulu:

- 5.1.1.** mis on põhjustatud kliendi, pereliikme, kolmanda isiku, kellele kaup on kasutamiseks või hoidmiseks üle antud, halvast kavatsusest või jämedast hoolimatusest;
- 5.1.2.** kui kaupa kasutati ebasihipäraselt ja/või ei järgitud tootja kasutusjuhendit;
- 5.1.3.** kui vargusest, röövimisest, kolmanda isiku õigusvastasest teost ei teatatud 24 tunni jooksul alates kindlustusjuhtumi tekkimisest selle riigi õiguskaitseasutusse, kus vargus või röövimine toimus;
- 5.1.4.** kui kaup varastati või rööviti mehhaanilisest veovahendist või koos sellega (välja arvatud juhtum, kui kaup asus veovahendi pagasiruumis ning tingimusel, et veovahend ja selle aknad olid suletud);
- 5.1.5.** kui varastati kunstiese, juveelitoode, ehe, väärise, kell, väärismetall ja vääriskivi ja nimetatud kaup ei olnud kliendi järelevalve all või seifis;
- 5.1.6.** mis tekkis kliendi, pereliikme tegevuse tõttu alkoholijoobes, narkootilise või psühhotroopse aine mõju all;
- 5.1.7.** kui kaubal tekkis kindlustuslepingu kehtivuse ajal sisekahjustus. Sisekahjustuseks loetakse sellist kahjustust, mida ei mõjutanud väline mõjur (st tuli, vesi, kolmas isik, klient jmt) ja/või kahjustus pidi olema kõrvaldatud garantiihoolituse eeskirja kohaselt;
- 5.1.8.** kui kaubal või selle osal tuvastati loomulik kulumine, vananemine või korrosioon, sealhulgas igapäevase kasutamisega seotud pinna kriimustus, mis ei mõjuta kauba funktsionaalsust;
- 5.1.9.** mis on seotud kauba paigalduse ja demonteerimisega;
- 5.1.10.** määramatul asjaolul (näiteks ei ole võimalik määrata kliendi tegevuse aega, kohta kindlustusjuhtumi ajal);
- 5.1.11.** kui klient seadis end riski tekkimise hetkel vabatahtlikult erakorralisse ohtu, välja arvatud inimese elu päästmisel;
- 5.1.12.** kui kaup kahjustus, hävis looma tegevuse tulemusel;
- 5.1.13.** mille eest seadusega sätestatud korras või lepingu kohaselt vastutab kolmas isik – kauba tootja, müüja või hooldust või remonti tegev isik, välja arvatud juhul, kui vastutav kolmas isik ei suuda oma kohustust täita maksejõuetuse tõttu või ta ei ole sidevahendite abil kättesaadav;
- 5.1.14.** mis tekkis kaubal enne kindlustuslepingu kehtivust;
- 5.1.15.** kauba detaili ja/või komponendi eest, mida tootja on toote kasutamise ajal näidanud asendatavana (tootja sätestatud nõuete kohaselt), sealhulgas elektripirn, filter, elektrostaatiline pulber, kassett, rihm, silinder, drell, saag, nuga, abrasiivketas;
- 5.1.16.** kauba väikese kulumiskindlusega detaili ja/või komponendi eest, sealhulgas võrk, voolik, pintsel, kummilohv, kaabel, juhe, kett, rihm ning klaas-, portselan- ja keraamilised detailid;
- 5.1.17.** kauba kasutamisel, kui see paigaldati ja kauba defekti ei kõrvaldatud;
- 5.1.18.** kauba kasutamisel, kui ei läbitud kauba tehnilist ülevaatust/hooldust, kui see oli kohustuslik;
- 5.1.19.** kui kaupa hoiti viisil või tingimustel, mis olid tootja sätestatud nõuetega vastuolus;
- 5.1.20.** kui kaup, mis ei asunud kliendi tegelikus elukohas, seifis või tema vahetu järelevalve all, varastati;
- 5.1.21.** kui vargus- või röövimisrisk tekkis ajal, kui klient tegeles ise kuritegeliku teoga;
- 5.1.22.** kui klient ei saa esitada kauba ostutšekki ja oma panga maksekaardiga tehtud makse POS-terminali väljatrüki (POS-terminali väljatrüki võib asendada kohase panga kinnitusega);
- 5.1.23.** kui kaup jäeti avalikku kohta ilma järelevalveta ja seda hiljem ei leitud;
- 5.1.24.** kui klient rikkus kauba soetamise ajal panga maksekaardi kasutamise eeskirju.

## **HINNAKAITSE KINDLUSTAMINE**

### **6. Mille eest ja kuidas BTA hüvitist maksab?**

---

- 6.1.** Kindlustuskaitse kehtib, kui klient soetab elukohariigis kaupmehelt uue kauba alltoodud riskiga, välja arvatud punktis 10 näidatud juhtumid:
  - 6.1.1. Hinnakaitse risk.** Kliendi poolt kindlustusperioodil panga maksekaardiga alternatiivselt kaupmehelt soetatud kaup müüakse madalama hinnaga ja hinnavahe ületab 20 (kakskümmend) eurot. Kaupade hindu võrreldakse identse kauba hinnaga (peab olema samasugune tootja, mudel, tootmisaasta, mõõtmed, värvus jm detailid, mis võivad kauba hinda mõjutada).
- 6.2.** Hinna muutmise kinnituseks loetakse kirjalikku teavitust – reklaamlehes, ajakirjas, ajalehes ja mujal või väljatrüki internetipoest koos kauba hinna, kirjelduse, kaupmehe andmete ja kampaania ajaga. Kinnituseks

loetakse ka kvaliteetset fotot või kergeltloetavat kirjeldust kauba hinna, kaupmehe andmete ja kampaania aja kohta. Juhtum loetakse kindlustusjuhtumiks, kui see teade avaldatakse pärast kauba soetamist kindlustusperioodi jooksul.

- 6.3.** Maksekaartide VISA Classic, X Karte jaoks on kogu kindlustussumma 300 (kolmsada) eurot ja iga eraldi kindlustusjuhtumi kindlustussumma on 100 (üks sada) eurot. Kindlustuskatte periood on 30 päeva. 12 kuu jooksul saab teavitada kuni kolmest kindlustusjuhtumist.
- 6.4.** Maksekaartide VISA Gold, X Platinum jaoks on kogu kindlustussumma 500 (viissada) eurot ja iga eraldi kindlustusjuhtumi kindlustussumma on 100 (üks sada) eurot. Kindlustuskatte periood on 30 päeva. 12 kuu jooksul saab teavitada kuni viiest kindlustusjuhtumist.
- 6.5.** Maksekaartide VISA Platinum, X Infinite jaoks on kogu kindlustussumma 1500 (üks tuhat viissada) eurot ja iga eraldi kindlustusjuhtumi kindlustussumma on 300 (kolmsada) eurot. Kindlustuskatte periood on 30 päeva. 12 kuu jooksul saab teavitada kuni viieteistkümnest kindlustusjuhtumist.

## **7. Millisel juhul kindlustus ei kehti?**

---

- 7.1.** Hinnavõrdluseks ei saa kasutada:
  - 7.1.1.** kinkekaarte, kuponge, kogumisprogrammide kaarte või kuponge, kaupmehe boonusprogramme;
  - 7.1.2.** teenuselepingu, erifinantseerimise või lisasoodustusega (vedu, paigaldus vmt) sätestatud hinda;
  - 7.1.3.** hinda, mis kehtestatakse juhul, kui kaupmees on maksejõetu, likvideerimisel või likvideeritud, väljamüük on seotud poe ümberehitusega või müük toimub sularaha eest (erand ei laiene panga maksekaartide Visa Platinum ja X Infinite kasutajale);
  - 7.1.4.** erikategooria (klubide, assotsiatsioonide liikmete) klientide hinda.

## **PANGA MAKSEKAARDI KINDLUSTAMINE**

### **8. Mille eest ja kuidas BTA hüvitist maksab?**

---

- 8.1.** Kindlustusrisk on kliendi nimel oleva panga maksekaardi kolmanda isiku poolse kasutamisega seotud kulu, sealhulgas maksete tegemiseks erilise kontrollkoodiga (CSC, CVV2 või CVC2), kui kliendi nimel olev panga maksekaart oli varastatud või röövitud (Läti Vabariigi kriminaalseaduse mõistes).
- 8.2.** Kindlustushüvitist makstakse rahasumma ulatuses, mida kolmas isik kasutas pahatahtlikult pangakaardiga seotud kontol alates pangakaardi varguse või röövimise hetkest kuni kaardi toimimise lõppemiseni (blokeerimiseni), kuid mitte ületades riski kindlustussummat.

### **9. Millisel juhul kindlustus ei kehti?**

---

- 9.1.** BTA ei hüvita kulu, mis tekkis:
  - 9.1.1.** kui vargusest ei teatatud kohase riigi õiguskaitseasutusse 24 (kahekümne nelja) tunni jooksul alates kindlustusjuhtumi tekkimisest;
  - 9.1.2.** kui kliendi nimel oleva panga maksekaardi varastas, röövis kliendi pereliige, sealhulgas abikaasa, kel on kliendiga ühine majapidamine, lapsed, vanemad, isik, kes elab või asub kliendi loal kliendi kinnisasjal;
  - 9.1.3.** pärast hetke, kui klient sai panga maksekaardi vargusest või röövimisest teada, kui klient ei teatanud pangale maksekaardi toimingute peatamise vajadusest (blokeerimisest), välja arvatud juhul, kui klient ei saanud tervisliku seisundi tõttu pangaga ühendust võtta, mis on meditsiinilise dokumentatsiooniga kinnitatud;
  - 9.1.4.** seoses panga maksekaardi kasutamise- ja hoolduseeskirja rikkumise, sealhulgas kaardi PINi näitamise, PIN, CSC või CVV2/CVC2 läbimõtle mata tegevuse ja panga maksekaardi andmete edastamisega kolmandale isikule;
  - 9.1.5.** seoses iga kaudse kuluga, sealhulgas panga maksekaardi taastamise, krediitlimiidi ületamise intresside ja trahvikuluga.

### **10. Kauba suhtes rakendatavad üldised erandid**

---

- 10.1.** Järgmist ostu ei loeta kaubaks:
  - 10.1.1.** kasutatud kaup;
  - 10.1.2.** mehaaniline maismaa, vee- või õhusõiduk, selle mootor, seadis, varuosad ja tarvikud;
  - 10.1.3.** taim, loom, taksidermia, mumifitseerimise või muu säilitusviisiga konserveeritud looma- ja taimetrofee;
  - 10.1.4.** hoonesse sisseehitatud hoone või seadme konstruktsioonelement, näiteks kahhelplaat, põrandakate;

- 10.1.5.** sularaha (pangakupüür), reisitšekk, lennupilet, sertifikaat, väärtpaper, dokument (näiteks isikut tõendav dokument, diplom, volitus), käsikiri, joonis, joonistus, akt, plaan, kartoteek, arvestuskaart jm;
- 10.1.6.** unikaalne ese, ainuexemplar, näiteks tellimusmööbel, rõivad, aksessuaar, määramata maksumusega prototüüp ja kollektsioon;
- 10.1.7.** kunstiteos;
- 10.1.8.** äritegevuses kasutatavad esemed, seadised, seadmed;
- 10.1.9.** rendile antud või rendile võetud kaup;
- 10.1.10.** tarbe- või kiiresti riknev kaup;
- 10.1.11.** juvelitoode, pärlid, vääriskivi, -metall;
- 10.1.12.** mitme maksega soetatav kaup (rohkem kui ühe maksega);
- 10.1.13.** iga liiki teenus ja töö;
- 10.1.14.** farmaatsia- ja meditsiinitoode, optika ja meditsiiniseade;
- 10.1.15.** hooajakaunistuse kaup, peokleit ja ülikond.

## **11. Kindlustushüvitise arvestamise ja väljamaksmise kord**

---

- 11.1.** Klient peab kindlustushüvitise saamiseks:
  - 11.1.1.** esitama BTA kehtestatud vormikohase avalduse;
  - 11.1.2.** kauba BTA ostutšeki ja POS-terminali väljatrüki (POS-terminali väljatrüki võib asendada kohase panga poolt väljastatud ostukinnitusega tasumisest panga maksekaardiga);
  - 11.1.3.** dokumendid, mis kinnitavad, et klient teavitas kohase riigi õiguskaitseasutust vargusest või röövimisest;
  - 11.1.4.** täiendavad dokumendid BTA nõudmisel, mis on vajalikud võimaliku kindlustusjuhtumi tekkimise asjaolude ja kulu suuruse selgitamiseks;
  - 11.1.5.** esitama panga kehtiva maksekaardi, tagades sellega BTAI panga maksekaardi kehtivusaja, liigi ja kaardi kasutaja isiku tuvastamise kontrollimise võimaluse.
- 11.2.** Kindlustushüvitist arvestatakse tegeliku kulu alusel, millest on maha arvatud omavastutus. Kindlustushüvitise arvestamisel ei rakendata alakindlustuse põhimõtet. Hinnakaitseriski kehtivusel arvestatakse kindlustushüvitist hinnavahena, mille eest klient kauba soetas ja kauba hinda sõltumatu kaupmehe juures, kuid mitte rohkem konkreetse kauba allahindluse määrast sõltumatu kaupmehe juures.
- 11.3.** Juhul kui klient maksis kauba eest panga maksekaardiga ainult osa kauba hinnast, määratakse kindlustushüvitis proportsionaalselt kauba selle makstud osa hinna järgi.

## **12. Muud tingimused**

---

- 12.1.** Kõik eeskirjas käsitlemata küsimused lahendatakse kehtivate Läti Vabariigi normatiivaktide kohaselt.