

В силе с 14.12.2020.

## Для страхования пользователей платёжных карт АО «Citadele banka»

Текст настоящих правил на латышском языке превалирует над любыми переводами данного документа

### 1. Что есть что?

---

**Банк** – Акционерное общество «Citadele banka», Страхователь согласно «Закону о страховом договоре», который заключает страховой договор в пользу пользователей платёжных карт АО «Citadele banka».

**Клиент** – физическое лицо не старше 80 лет, авторизованный пользователь Платёжной карты Банка, имеющий страхуемый интерес и в пользу которого заключён страховой договор, Застрахованный в понятии «Закон о страховом договоре».

**Страховой договор** – договорённость ВТА и Банка об обеспечении страховой защиты, неотъемлемой частью которого является страховой полис и настоящие правила.

**Страховой полис** – документ, подтверждающий заключение Страхового договора.

**Платёжная карта банка** – действительная платёжная карта, выданная Банком, у которой имеется действующий договор об использовании и обслуживании платёжных карт, и/или у платёжной карты не кончился срок годности и которой полагается страховая защита согласно этим правилам.

**Члены семьи** – в понимании настоящих правил, супруг, лица, имеющие с Клиентом общее хозяйство, родственники и свояки, учитывая родство до третьей степени родства и сватовство до второй степени, члены приёмной семьи, опекуны и подопечный.

**Страна проживания** – страна, гражданином которой является Клиент, страна его постоянного проживания и страна, которая выдала ему постоянный или временный вид на жительство.

**Электротовар** – Товар, для использования которого необходимо использование электроэнергии и в составе которого присутствуют электронные компоненты, например, мобильный телефон, планшет, компьютеры, фото и видеокамеры, телевизор и подобные Товары, а также их принадлежности.

**Товар** – любой новый вещественный предмет, приобретённый и оплаченный Клиентом посредством Платёжной карты банка или используя счёт Платёжной карты банка, и который не был изъят из частноправового оборота, соблюдая установленное пунктом 10 настоящих правил. Товаром не являются услуги любого вида, обязательства, билеты (в т.ч. билеты на концерт), денежные знаки и другие объекты, которые не являются вещественными предметами.

**Продавец товара** – официально зарегистрированный магазин или интернет магазин.

**Гарантия производителя** – бесплатная гарантия на Товар, предоставленная производителем, продавцом Товара и/или лицом, выполняющим уход или ремонт.

**Торговец** – магазин, официально зарегистрированный в Стране проживания Клиента, основным родом деятельности которого является продажа товаров и который не использует принцип аукциона в своей деятельности, цены которого не устанавливаются путём переговоров или не зависят от числа заинтересованных.

**Э-торговец** – интернет магазин, официально зарегистрированный в Стране проживания Клиента, основным родом деятельности которого является продажа товаров в интернете и который не использует принцип аукциона в своей деятельности, цены которого не устанавливаются путём переговоров или не зависят от числа заинтересованных.

### 2. Что страхуется?

---

**2.1.** Согласно настоящим правилам, объектом страхования является Товар, приобретённый и оплаченный посредством Платёжной карты банка или используя счёт Платёжной карты банка.

**2.2.** Страховая защита в силе, пока у Клиента есть действующая Платёжная карта банка, совместно с которой предоставляется страховая защита. Страховая защита кончается:

- 2.2.1. В отношении всех рисков, упомянутых в настоящих правилах, за исключением риска Продлённой гарантии, при окончании действия страхового полиса, заключённого Банком в пользу Клиента;
  - 2.2.2. В отношении риска продлённой гарантии, в течение двух лет после прекращения деятельности страхового договора, заключённого Банком в пользу Клиента, но не позже чем в течение трёх лет с момента приобретения Товара.
- 2.3. Клиенту предоставляется страховая защита в течение всего периода действия Платёжных карт банка совершая покупки по всему миру, страхование Защиты цены в силе, когда Клиент совершает покупки в Стране проживания.

### 3. Страховая сумма и самориск

---

- 3.1. Страховая сумма – максимальная денежная сумма, которая может быть выплачена:
  - 3.1.1. возмещающая убытки, которые Клиент понёс в результате одного страхового случая, т.е. страховая сумма на один страховой случай;
  - 3.1.2. возмещающая убытки, которые Клиент понёс в результате страховых случаев, наступивших в течение всего страхового периода, т.е. общая страховая сумма.
- 3.2. В случае, если Клиенту выдано две и более Платёжных карт банка, обязательства ВТА ограничиваются только страховой защитой и общей суммой страхования, которые предусмотрены для одной Платёжной карты банка. В подобных случаях, при наступлении страхового случая, страховое возмещение выплачивается в расчёте от страховой суммы, установленной для конкретного вида Платёжной карты банка по выбору авторизованного пользователя Платёжной карты банка.
- 3.3. Страховые суммы устанавливаются по видам Платёжных карт банка в соответствии с Приложением № 1 настоящих правил.

## СТРАХОВАНИЕ ПОКУПОК

### 4. Что и каким образом возместит ВТА?

---

- 4.1. Страховая защита предоставляется для нижеуказанных рисков, за исключением случаев, упомянутых в пункте 10:
  - 4.1.1. **Кража или хищение** (в понимании Уголовного закона Латвийской Республики). ВТА возмещает убытки, которые возникли в связи со скрытой кражей – кража со взломом или хищением (нападение на Клиента, связанное с насилием или угрозой насилия и опасное для жизни и здоровья, с целью заполучить застрахованное имущество) Товара, если этот риск наступил в течение 120 (ста двадцати) дней с момента приобретения Товара или доставки Товара с выданным соответствующим поставщиком/продавцом документом, который подтверждает передачу Товара Клиенту. В отношении Товаров, которые находятся по фактическому месту жительства Клиента или по временному месту пребывания Клиента (например, гостиница, апартаменты), риск кражи наступает только в том случае, если произошла кража со взломом. Под кражей со взломом подразумевается проникновение в жильё (в случае кредитной карты X Business, MasterCard Business и X Corporate - в офис по фактическому адресу) с повреждением конструкции здания или замка, если обнаружены следы взлома.
  - 4.1.2. **Невозможность использования или употребления Товара** в случае констатации такого дефекта, на который распространяется гарантия, если правовой исполнитель гарантийных услуг и производитель Товара недостижимы или ликвидированы, и данный риск наступил в течение 120 (ста двадцати) дней с момента приобретения Товара или доставки Товара с выданным соответствующим поставщиком/продавцом документом, который подтверждает передачу Товара Клиенту.
  - 4.1.3. **Риск повреждений**. ВТА возмещает убытки, возникшие в связи с внезапным и непредвиденным случаем физического повреждения Товара, если этот риск наступил в течение 120 (ста двадцати) дней с момента приобретения Товара или доставки Товара с выданным соответствующим поставщиком/продавцом документом, который подтверждает передачу Товара Клиенту. Все убытки, которые возникли в одно время и по одной причине являются одним страховым случаем. В случае повреждения Товара страховое возмещение может быть выплачено следующими способами: ВТА компенсирует убытки Клиента в связи с приобретением идентичного или аналогичного Товара взамен повреждённого Товара; ВТА компенсирует расходы на ремонт Товара, которые необходимы, чтобы вернуть Товар в то состояние, которое

было до наступления страхового случая. Если Клиент выбирает ремонт Товара и расходы на ремонт не превышают 150 EUR (сто пятьдесят евро), то ВТА не применяет к этому риску предусмотренный самориск. Если Клиент выбирает приобретение идентичного или аналогичного Товара, то у ВТА есть право перенять останки Товара в своё владение.

**4.1.4. Риск недоставки Товара.** Если Товар оплачен и заказан, но в течение 90 (девяносто) дней с момента покупки не осуществляется доставка Товара Клиенту, компенсируется стоимость покупки Товара. Страховая защита распространяется на Товары, цена которых равна или превышает 20 EUR (двадцать евро), а также при условии, что получено письменное (или по эл.почте) подтверждение того, что Товар будет отправлен Клиенту, и письменное (или по эл.почте) подтверждение того, что продавец Товара отклоняет возврат стоимости покупки Клиенту.

**4.1.5. Продлённая гарантия** – любой дефект электронного устройства, упомянутый в гарантии производителя, возникший внезапно и неожиданно в течение одного года после истечения срока годности гарантии Производителя, но не позже чем в течение 3 (трёх) лет после приобретения Товара. Этот риск действителен только для электронного устройства, приобретённого и полностью оплаченного Платёжной картой банка или используя счёт Платёжной карты банка во время действия страховой защиты, при условии, что его цена превышает 150 EUR (сто пятьдесят евро).

## **5. В каких случаях страхование не в силе?**

---

**5.1.** ВТА не возмещает Застрахованному убытки в следующих случаях:

**5.1.1.** по причине злого умысла или грубой невнимательности Клиента, Членов семьи, третьих лиц, которым Товар передан для использования или на хранение;

**5.1.2.** если Товар использовали не по назначению, предназначенному для данного Товара, и/или не соблюдая инструкции производителя;

**5.1.3.** если о факте кражи, хищения, противоправных действий третьих лиц в течение 24 часов с момента наступления страхового случая не было заявлено в правоохранительные органы той страны, в которой произошла кража или хищение;

**5.1.4.** если кража или хищение Товара произошло из механического транспортного средства или вместе с оным (за исключением случаев, когда Товар находился в багажном отделении транспортного средства и при условии, что транспортное средство, и его окна были закрыты);

**5.1.5.** если произошла кража предметов искусства, ювелирных изделий, украшений, драгоценностей, часов, благородных металлов и драгоценных камней и упомянутый Товар не находился под надзором Клиента или в сейфе;

**5.1.6.** по причине действий Клиента, Членов семьи в состоянии алкогольного опьянения, под воздействием наркотических или психотропных веществ;

**5.1.7.** если у Товара возникли внутренние повреждения в течение действия страхового договора. Внутренним повреждением считается такое повреждение, на которое не было воздействия внешних факторов (т.е. огонь, вода, третье лицо, Клиент, и т.д.) и/или повреждение должно быть устранено согласно правилам гарантийного обслуживания;

**5.1.8.** если у Товара или его частей был констатирован природный износ, устаревание или коррозия, в том числе царапины на поверхности Товара, связанные с ежедневным использованием, и не влияющие на его функциональность;

**5.1.9.** в связи с монтажом и демонтажом Товара;

**5.1.10.** при неопределённых обстоятельствах (например, нельзя определить время, место, действия клиента во время страхового случая);

**5.1.11.** если в момент наступления риска Клиент добровольно подвергал себя чрезвычайной опасности, за исключением случаев спасения жизни человека;

**5.1.12.** если повреждения, гибель Товара наступили в результате действий животного;

**5.1.13.** если повреждения, гибель, утеря Товара произошла во время перевозки/транспортировки Товара;

**5.1.14.** если при наступлении риска «Риск повреждений», Клиент не может предоставить ВТА повреждённый Товар;

**5.1.15.** за которые в порядке, установленном законом, или согласно договору, отвечает третье лицо как производитель, продавец товара или лицо, производящее обслуживание или ремонт, за исключением случаев, если эти ответственные третьи лица не способны выполнять свои обязательства по причине неплатёжеспособности последних или не доступны для связи;

**5.1.16.** если страховой риск наступил у Товара, до вступления договора страхования в силу;

**5.1.17.** деталей и/или компонентов Товара, которые производитель указал как сменные (в соответствии с требованиями, установленными производителями) во время использования продукта, в том

- числе, но не только – электрические лампочки, фильтры, электростатические порошки, кассеты, ремни, цилиндры, дрели, пилы, ножи, абразивные диски;
- 5.1.18.** деталей и/или компонентов Товара с низкой стойкостью к износу, в том числе, но не только – сито, шланги, кисти, резиновые шины, кабели, провода, цепи, ремни, а также детали из стекла, фарфора или керамики;
  - 5.1.19.** при использовании Товара, если был установлен и не был устранён дефект одного;
  - 5.1.20.** при использовании Товара, для которого не был выполнен технический осмотр/уход, если проведение подобного технического осмотра/ухода было обязательным;
  - 5.1.21.** если Товар хранился таким образом или в таких обстоятельствах, противоречащим требованиям, установленным Производителем;
  - 5.1.22.** если произошла кража Товара, который не находился по фактическому месту жительства Клиента или по временному месту пребывания Клиента (например, гостиница, апартаменты), в сейфе или под непрерывным надзором Клиента;
  - 5.1.23.** если риск кражи или хищения наступил в то время, как сам Клиент совершал преступное деяние.
  - 5.1.24.** если Клиент не может предъявить чек на покупку Товара и распечатку терминала POS на платёж своей Платёжной картой банка (распечатку терминала POS можно заменить подтверждением Банка);
  - 5.1.25.** если Товар оставлен в общественно доступном месте без надзора и позже не найден;
  - 5.1.26.** если, приобретая Товар, Клиент нарушил правила использования Платёжной карты банка.

## **СТРАХОВАНИЕ ЗАЩИТЫ ЦЕНЫ**

### **6. Что и каким образом возместит ВТА?**

---

- 6.1.** Страховая защита предоставляется, когда Клиент приобретает новый Товар в Стране проживания Клиента у Торговца или у Э-торговца с ниже указанными условиями, за исключением случаев, упомянутых в пункте 10:
  - 6.1.1.** ВТА возмещает убытки, если Клиент в течение страхового периода при помощи соответствующей Платёжной карты банка приобретает Товар у Торговца и в течение 30 дней со дня покупки у альтернативного или того же Торговца на идентичный Товар снижается цена, и разница в цене равна или превышает 20 EUR (двадцать евро);
  - 6.1.2.** ВТА возмещает убытки, если Клиент в течение страхового периода при помощи соответствующей Платёжной карты банка приобретает Товар у Э-торговца и в течение 30 дней со дня покупки у альтернативного или того же Э-торговца на идентичный Товар снижается цена, и разница в цене равна или превышает 20 EUR (двадцать евро).
- 6.2.** При наступлении случая, указанного в пункте 6.1.1, подтверждением об изменении в цене считаются: оповещение Торговца в печатном виде (в буклете, журнале, газете и т.п.), распечатка с домашней страницы Торговца, качественные фотографии. Подтверждение должно содержать читаемое описание, цену Товара, данные о Торговце, период акции, которое доказывает, что снижение цены произошло уже после приобретения Товара.
- 6.3.** При наступлении случая, указанного в пункте 6.1.2, подтверждением об изменении в цене считается оповещение Э-торговца в печатном виде (в буклете, журнале, газете и т.п.), распечатка с домашней страницы Э-торговца, качественные фотографии. Подтверждение должно содержать читаемое описание, цену Товара, данные о Э-торговце, период акции, которое доказывает, что снижение цены произошло уже после приобретения Товара.
- 6.4.** Подтверждение об изменении в цене от альтернативного или того же Торговца, Э-торговца должно быть датировано более поздним числом, чем день осуществления покупки.
- 6.5.** Сравнение цен происходит по принципу идентичности Товаров (производитель, модель, год выпуска, размеры, цвет и др. детали, которые могут повлиять на цену, должны быть одинаковыми).
- 6.6.** Для Платёжных карт банка X Карта, X hero, X Supreme общая сумма страхования определяется в размере 300 EUR, а сумма страхования для каждого отдельного страхового случая в размере 100 EUR. Период страхового покрытия – 30 дней. В течение 12 месяцев можно заявить до 3 страховых случаев.
- 6.7.** Для Платёжных карт банка X Platinum, X Prime общая сумма страхования определяется в размере 500 EUR, а сумма страхования для каждого отдельного страхового случая в размере 100 EUR. Период страхового покрытия – 30 дней. В течение 12 месяцев можно заявить до 5 страховых случаев.

- 6.8.** Для Платёжных карты банка X Infinite общая сумма страхования определяется в размере 1 500 EUR, а сумма страхования для каждого отдельного страхового случая в размере 300 EUR. Период страхового покрытия – 30 дней. В течение 12 месяцев можно заявить до 15 страховых случаев.

## **7. В каких случаях страхование не в силе?**

---

- 7.1.** Для сравнения цены не могут быть использованы:
- 7.1.1.** Подарочные карты, купоны, карты накопительных программ или купоны, программы бонусов Торговца, Э-торговца. Однако, исключением не является X REWARDS - программа скидок и призов Банка для пользователей карт X;
  - 7.1.2.** Цены, устанавливаемые сервисным договором, специальным финансированием или дополнительными выгодами (транспортировка, установка, и т.д.);
  - 7.1.3.** Цены, устанавливаемые в случае, если Торговец, Э-торговец находится в процессе неплатёжеспособности, в стадии ликвидации или ликвидирован, распродажа связана с реконструкцией магазина или цена установлена на платёж наличными (исключение не распространяется на пользователей Платёжной карты банка X Infinite);
  - 7.1.4.** Цены, установленные на специфические категории особых клиентов (члены клубов или ассоциаций и т.п.).

## **СТРАХОВАНИЕ ПЛАТЁЖНОЙ КАРТЫ БАНКА**

### **8. Что и каким образом возместит ВТА?**

---

- 8.1.** Страховым риском являются убытки Клиента в связи с использованием Платёжной карты банка на имя Клиента со стороны третьих лиц, в том числе для совершения платежей с использованием особого кода проверки (CSC, CVV2 или CVC2), если Платёжная карта банка на имя Клиента была украдена или похищена (в понимании Уголовного Закона Латвийской Республики).
- 8.2.** Страховая выплата выплачивается в размере денежной суммы, которую злонамеренно использовали третьи лица с Платёжной карты банка привязанного счёта в период времени с момента кражи или хищения до момента остановки действия (блокировки) Платёжной карты банка, но не превышая страховую сумму на данный риск.

### **9. В каких случаях страхование не в силе?**

---

- 9.1.** ВТА не возместит убытки, которые возникли:
- 9.1.1.** если о факте кражи, хищении не было сообщено в правоохранительное учреждение соответствующего государства в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента наступления страхового случая;
  - 9.1.2.** если Платёжную карту банка на имя Клиента украли, похитили Члены семьи Клиента, в том числе супруг, лица, имеющие с Клиентом общее хозяйство, дети, родители, лица, которые с согласия Клиента живут или находятся в недвижимом имуществе Клиента;
  - 9.1.3.** после момента, когда Клиент узнал о факте кражи или хищении Платёжной карты банка, если Клиент не заявил Банку о необходимости остановки действия Платёжной карты банка (блокировки), за исключением случая, когда Клиент из-за состояния здоровья не мог связаться с Банком, что подтверждено медицинской документацией;
  - 9.1.4.** в связи с нарушением правил использования и обслуживания Платёжных карт банка, в том числе указание PIN кода на Платёжной карте банка, необдуманные действия с кодами PIN, CSC или CVV2/CVC2, передача данных Платёжной карты банка третьим лицам;
  - 9.1.5.** в связи с любыми косвенными убытками, в том числе расходами на восстановление Платёжной карты банка, платежами по процентам за перетраченный кредитный лимит, штрафными санкциями.

### **10. Общие исключения касательно Товаров, применимые ко всем разделам данных правил**

---

- 10.1.** Следующие покупки не считаются Товаром:
- 10.1.1.** Товары, бывшие в употреблении;
  - 10.1.2.** моторизованные наземные, водные или воздушные транспортные средства (в том числе беспилотные летательные аппараты – дроны, характеристики которых позволяют достичь высоты более 50 метров над поверхностью земли или моря), их двигатели, устройства, запасные части или принадлежности;

- 10.1.3.**растения, животные, природные трофеи фауны и предметы, законсервированные при помощи таксидермии, мумификации или других способов хранения;
- 10.1.4.**конструктивные элементы зданий или оборудование, встроенное в здание, например, кафель, напольное покрытие;
- 10.1.5.**наличные деньги (банкноты), дорожные чеки, авиабилеты, сертификаты, ценные бумаги, документы (например, документы, удостоверяющие личность, дипломы, доверенности), манускрипты, чертежи, рисунки, акты, планы, картотеки, расчётные карты и т.п.;
- 10.1.6.**уникальные вещи, единственные в своём роде, например, мебель, сделанная на заказ, одежда, аксессуары, прототипы и коллекции неустановленной стоимости;
- 10.1.7.**произведения искусства;
- 10.1.8.**предметы, используемые в коммерческой деятельности, устройства, оборудование;
- 10.1.9.**арендованные Товары или Товары, взятые на прокат;
- 10.1.10.**подлежащие употреблению Товары, или Товары, быстро выходящие из строя;
- 10.1.11.**ювелирные изделия, жемчуг, драгоценные камни, металлы;
- 10.1.12.**Товары, приобретаемые с поэтапной оплатой Товара (более чем за один платёж). Однако, исключением не является случай, когда Товар приобретён с оплатой в полном размере, но оплата разделена на две части, а именно, на предоплату и остаточную часть суммы;
- 10.1.13.**услуги или работы любого рода;
- 10.1.14.**фармацевтическая и медицинская продукция, оптика и медицинское оборудование;
- 10.1.15.**Товары сезонных декораций, праздничные наряды и костюмы.

## **11. Порядок расчёта и выплаты страхового возмещения**

---

- 11.1.** Страховое возмещение рассчитывается в размере фактических убытков, за вычетом самориска. При расчёте страхового возмещения, не применяется принцип недострахования. При наступлении риска Защиты цены, страховое возмещение рассчитывается как разница между ценой, за которую Клиент приобрёл Товар, и ценой на Товар у независимого Торговца/ Э-торговца, но не более чем размер скидки на конкретный Товар у независимого Торговца/ Э-торговца.
- 11.2.** В случае если, приобретая Товар, Клиент оплатил Платёжной картой банка только часть от цены Товара, страховое возмещение устанавливается пропорционально части цены Товара, оплаченной Платёжной картой банка.
- 11.3.** Для получения страхового возмещения Клиенту необходимо:
  - 11.3.1.**предоставить заявление в установленной ВТА форме;
  - 11.3.2.**предоставить ВТА документы подтверждающие приобретение Товара (например, чек о покупке Товара, распечатка POS терминала, подтверждение Банка об оплате покупки Платёжной картой банка);
  - 11.3.3.**при наступлении риска «Кража или хищение», дополнительно предоставить ВТА документы, подтверждающие то, что Клиент сообщил в правоохранительные органы соответствующей страны о факте кражи или хищения, а также документы, выданные данными органами, которые подтверждают наступление страхового случая;
  - 11.3.4.**дополнительные документы по запросу ВТА, которые необходимы для того, чтобы установить обстоятельства наступления возможного страхового случая и размер убытков;
  - 11.3.5.**предъявить действующую Платёжную карту банка, тем самым обеспечив возможность ВТА проверить срок действия, тип Платёжной карты банка и идентифицировать пользователя Платёжной карты банка.

## **12. Прочие условия**

---

- 12.1.** Все вопросы, которые не оговорены в настоящих правилах, решаются в соответствии с действующими нормативными актами Латвийской Республики.

Приложение № 1

Застрахованные риски, страховые суммы и самориски по видам платёжных карт АО «Citadele banka»

Застрахованные риски	Страховая сумма по каждому риску, EUR / Страховая сумма на один страховой случай, EUR					
	X Карта, X hero, X Supreme	X Platinum, X Prime	MasterCard Gold	X Infinite	X Business, MasterCard Business	X Corporate
Кража или хищение (Самориск 50 EUR)	10 000 / 750	20 000 / 1 500	20 000 / 1 500	40 000 / 1 500	20 000 / 1 000	20 000 / 1 500
Невозможность использования или употребления Товара (Самориск 50 EUR)	10 000 / 750	20 000 / 1 500	20 000 / 1 500	40 000 / 1 500	20 000 / 1 000	20 000 / 1 500
Риск повреждений (Самориск 50 EUR)	10 000 / 750	20 000 / 1 500	20 000 / 1 500	40 000 / 1 500	20 000 / 1 000	20 000 / 1 500
Риск повреждений Электротоваров (Самориск 150 EUR)	1 000 / 750	1 000 / 1 000	1 000 / 1 000	1 000 / 1 000	1 000 / 1 000	1 000 / 1 000
Риск недоставки Товара (Цена Товара не менее 20 EUR)	-	500 / 500	-	500 / 500	-	500 / 500
Продлённая гарантия (Цена Товара не менее 150 EUR)	-	1 000 / 1 000	-	1 000 / 1 000	-	-
Страхование защиты цены (Разница в цене не менее 20 EUR)	300 / 100	500 / 100	-	1 500 / 300	-	-
Страхование Платёжной карты банка	150 / 150	150 / 150	150 / 150	150 / 150	150 / 150	150 / 150
<b>Общая страховая сумма</b>	<b>10 000</b>	<b>20 000</b>	<b>20 000</b>	<b>40 000</b>	<b>20 000</b>	<b>20 000</b>