

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA „Pomoc dla Ciebie”

kod: PdC-2025-V1



Ubezpieczyciel:

Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

ul. Legnicka 48 bud. C-D, 54-202 Wrocław

KRS: 0000528682, NIP: 1010007027, REGON: 022525091



www.ca-ubezpieczenia.pl



prosta polszczyzna

STANDARD UNIwersYTETU WROCLAWSKIEGO



Tabela informacyjna o najważniejszych warunkach ubezpieczenia

Rodzaj informacji	Nr postanowienia z Ogólnych warunków ubezpieczenia Pomoc dla Ciebie
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	Postanowienia ogólne i wspólne: punkty 42-51, 80-98, 117, Ubezpieczenie assistance Pomoc ZDROWIE: punkty -8-9, Ubezpieczenie assistance Pomoc DOM: punkty 10-11, Ubezpieczenie Pomoc TELEFON i KIESZEŃ: punkty 12-15, Ubezpieczenie assistance Pomoc KOMPUTER i INTERNET: punkty 16-17, Ubezpieczenie assistance Pomoc SAMOCHÓD: punkty 18-19,
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	Postanowienia ogólne i wspólne: Punkty 6-7, 51-74, 81-83, 117, Ubezpieczenie assistance Pomoc ZDROWIE: punkty 8-9, 57, Ubezpieczenie assistance Pomoc DOM: punkty 10-11, 58-60, Ubezpieczenie Pomoc TELEFON i KIESZEŃ: punkty 12-15, 61-67, Ubezpieczenie assistance Pomoc KOMPUTER i INTERNET: punkty 16-17, 68-70, Ubezpieczenie assistance Pomoc SAMOCHÓD: punkty 18-19, 71-74.



„Pomoc dla Ciebie” jest ubezpieczeniem assistance.

Ochrony udzielamy na podstawie **ogólnych warunków ubezpieczenia (OWU)**.



To jest Karol, który wyjaśnia trudniejsze zwroty i zagadnienia. Jego komentarze są wskazówką, ale nie zastępują pełnego tekstu OWU.

Uwaga:

Gdy piszemy:

„Ty” lub „właściciel polisy”,
mamy na myśli ubezpieczającego,
czyli pełnoletnią osobę fizyczną,
która zawiera z nami umowę
ubezpieczenia i opłaca składkę.
Nie musi to być osoba
ubezpieczona.

„my”
mamy na myśli ubezpieczyciela,
czyli Credit Agricole Towarzystwo
Ubezpieczeń S.A.

„ubezpieczony”
mamy na myśli osobę, która
korzysta z ochrony
ubezpieczeniowej. Możesz to
być Ty lub inna osoba, którą
wskażesz w polisie.



Na ostatnich stronach OWU znajdziesz [słownik](#). Gdy w OWU zobaczysz wyraz podkreślony przerywaną linią (np. ubezpieczony), oznacza to, że jego wyjaśnienie znajdziesz w słowniku.

W OWU znajdziesz informacje:

- kogo możemy ubezpieczyć
- ile trwa ubezpieczenie
- w jakich sytuacjach wypłacamy świadczenie, a kiedy organizujemy pomoc
- w jakich sytuacjach ubezpieczenie nie zadziała
- co zrobić, gdy zdarzy się nieszczęśliwy wypadek
- jakich dokumentów potrzebujemy, aby wypłacić świadczenie

**Numer telefonu do Centrum pomocy
znajdziesz w polisie – zapisz go w telefonie,
aby skontaktować się z nami w razie zdarzenia**



Pamiętaj!

Przełącz OWU ubezpieczonemu.



Na dole każdej strony umieściliśmy strzałkę. Jeśli w wersji elektronicznej OWU naciśniesz na nią, przejdziesz do spisu treści.

Zarząd CA TU S.A. zatwierdził OWU uchwałą nr 32/P/2024 z 20.12.2024 r.

OWU wchodzi w życie 01.01.2025 r. i obowiązują do umów ubezpieczenia zawartych od tej daty.



Spis treści

OGÓLNE INFORMACJE	5
PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA – co i w jakim zakresie ubezpieczamy?	5
Pomoc ZDROWIE	5
OPIS ŚWIADCZEŃ ASSISTANCE - Pomoc ZDROWIE	6
Pomoc DOM	8
OPIS ŚWIADCZEŃ ASSISTANCE - Pomoc DOM	8
Pomoc TELEFON I KIESZEŃ	10
OPIS ŚWIADCZEŃ - Pomoc TELEFON I KIESZEŃ.....	10
Pomoc KOMPUTER i INTERNET	13
OPIS ŚWIADCZEŃ ASSISTANCE – Pomoc KOMPUTER i INTERNET	13
Pomoc SAMOCHÓD	14
OPIS ŚWIADCZEŃ ASSISTANCE – Pomoc SAMOCHÓD	14
ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA – co zrobić, żeby się ubezpieczyć?	16
OKRES UBEZPIECZENIA – jak długo trwa ochrona?	16
ZMIANA WARIANTU UBEZPIECZENIA.....	16
REZYGNACJA Z UMOWY UBEZPIECZENIA	16
REFUNDACJE ŚWIADCZEŃ ASSISTANCE – zwrot kosztów	17
WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI – w jakich sytuacjach nie wypłacimy świadczenia?	17
WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI - Pomoc ZDROWIE.....	18
WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI - Pomoc DOM	18
WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI - Pomoc TELEFON I KIESZEŃ.....	18
WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI – Pomoc KOMPUTER i INTERNET	19
WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI - Pomoc SAMOCHÓD	20
OBOWIAZKI TWOJE I UBEZPIECZONEGO.....	20
JAK SKORZYSTAĆ ZE ŚWIADCZEŃ ASSISTANCE?	20
ZASADY WYPŁATY ŚWIADCZEŃ.....	21
KIEDY I JAK BĘDZIEMY LIKWIDOWAĆ SZKODĘ?	22
SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA.....	23
REKLAMACJE	23
POSTANOWIENIA KOŃCOWE.....	23
SŁOWNIK	24



OGÓLNE INFORMACJE

- Na podstawie tego dokumentu (czyli **OWU**) my - ubezpieczyciel (Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.) zawieramy umowy ubezpieczenia (dalej także „umowa”).
- Ty jesteś ubezpieczającym. Możesz zawrzeć z nami umowę i wybrać zakres ubezpieczenia: w placówce naszego agenta lub przy pomocy środków porozumiewania się na odległość, jeśli dla tego produktu to umożliwiamy.
- W przypadku środków porozumiewania się na odległość możesz kupić ubezpieczenie tylko dla siebie, to znaczy tylko Ty możesz być ubezpieczonym.
- Masz do wyboru następujące warianty ubezpieczenia:
 - Pomoc dla Ciebie - zawiera ubezpieczenia Pomoc ZDROWIE, Pomoc DOM, Pomoc TELEFON i KIESZEŃ,
 - Pomoc dla Ciebie PLUS - zawiera wszystkie pojedyncze ubezpieczenia wymienione w punktach a) i dodatkowo: Pomoc KOMPUTER i INTERNET oraz Pomoc SAMOCHÓD.
- Możemy objąć ochroną ubezpieczeniową tą samą osobę tylko raz w danym momencie.

Środki porozumiewania się na odległość to na przykład: telefon, strona internetowa, aplikacja mobilna



PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA – co i w jakim zakresie ubezpieczamy?

- Na podstawie tych OWU zorganizujemy świadczenia, które podaliśmy w poszczególnych tabelach. W niektórych przypadkach pokryjemy także koszty tych świadczeń.

Ubezpieczenie	Przedmiot ubezpieczenia	Szczegółowy zakres	Teren odpowiedzialności
Pomoc ZDROWIE	świadczenia assistance	w tabeli nr 1	Polska
Pomoc DOM	świadczenia assistance	w tabeli nr 3	Polska
Pomoc TELEFON i KIESZEŃ	przypadkowe uszkodzenie telefonu, utrata rzeczy własnych lub używanych na podstawie innego tytułu prawnego oraz pieniędzy	w tabeli nr 5	Polska i zagranica
Pomoc KOMPUTER i INTERNET	świadczenia assistance	w tabeli nr 7	Polska
Pomoc SAMOCHÓD	świadczenia assistance	w tabeli nr 9	Polska

- Jeżeli limit dla danego świadczenia assistance nie wystarczy na pokrycie całości jego kosztów, ubezpieczony może dopłacić brakującą różnicę i skorzystać ze świadczenia. Centrum pomocy przekaże ubezpieczonemu warunki dopłaty.

Pomoc ZDROWIE

- Tabela nr 1 określa sytuacje, w których przysługują świadczenia assistance, oraz limity dla poszczególnych rodzajów świadczeń assistance.



TABELA NR 1 - Limity – Pomoc ZDROWIE

Sytuacja, w jakiej przysługuje świadczenie assistance	Świadczenie assistance		Limit
<u>Nieszczęśliwy wypadek</u> lub <u>nagłe zachorowanie</u> ubezpieczonego w Polsce	Wizyta lekarza pierwszego kontaktu lub <u>teleporada</u>		24 wizyty w okresie ubezpieczenia
	Dostawa leków i sprzętu rehabilitacyjnego		Bez limitu
	Transport medyczny do <u>szpitala</u>		1 000 zł na 1 zdarzenie w okresie ubezpieczenia
	Transport medyczny ze <u>szpitala</u> do miejsca pobytu		1 000 zł na 1 zdarzenie w okresie ubezpieczenia
	Wizyta pielęgniarki		24 wizyty w okresie ubezpieczenia
	Pomoc pielęgniarska po pobycie w <u>szpitalu</u>		48 h w okresie ubezpieczenia
	Świadczenia zamienne	Opieka nad dziećmi, osobami starszymi i niesamodzielnymi	48 h w okresie ubezpieczenia
		Transport osoby wezwanej do opieki nad dziećmi	
	Opieka nad zwierzętami domowymi (psami i kotami)		24 h w okresie ubezpieczenia
	Organizacja procesu rehabilitacji		Bez limitu
	Organizacja pomocy psychologa		Bez limitu
	Organizacja wizyty u lekarza specjalisty		Bez limitu
Na życzenie ubezpieczonego	Infolinia medyczna		Bez limitu





Pomoc DZIECKO		
Sytuacja, w jakiej przysługuje świadczenie assistance	Świadczenie assistance	Limit
Nieszczęśliwy wypadek lub nagłe zachorowanie dziecka ubezpieczonego w Polsce	Wizyta lekarza pierwszego kontaktu lub <u>teleporada</u>	2 razy w okresie ubezpieczenia
	Wizyta pielęgniarki	2 razy w okresie ubezpieczenia
	Transport medyczny dziecka ubezpieczonego do <u>szpitala</u>	1 000 zł, na 1 zdarzenie w okresie ubezpieczenia
	Transport medyczny dziecka ubezpieczonego ze <u>szpitala</u> do miejsca pobytu	1 000 zł, na 1 zdarzenie w okresie ubezpieczenia
	Świadczenia zamienne	Opieka nad dziećmi
		500 zł, na 1 zdarzenie 2 razy w okresie ubezpieczenia
	Transport osoby wezwanej do opieki nad dziećmi	
Na życzenie ubezpieczonego	Korepetycje dla dziecka	
	Zakup leków dla dziecka	
	Serwis Tele-Maluch	
		Bez limitu

OPIS ŚWIADCZEŃ ASSISTANCE - Pomoc ZDROWIE

9. W tabeli nr 2 znajdują się wyjaśnienia świadczeń assistance, które wymieniliśmy w tabeli nr 1.

TABELA NR 2 - Opis świadczeń assistance – Pomoc ZDROWIE

Nazwa świadczenia	Opis świadczenia	Dla kogo?	Zakres świadczenia
Jeśli ubezpieczony uległ nieszczęśliwemu wypadkowi lub nagłe zachorował i potrzebuje natychmiastowej pomocy medycznej, zorganizujemy ją i pokryjemy koszty poniższych świadczeń assistance do limitów, które są ustalone w tabeli nr 1.			
Wizyta lekarza pierwszego kontaktu	w placówce medycznej lub w miejscu pobytu ubezpieczonego, jeżeli stan zdrowia ubezpieczonego nie wymaga wezwania pogotowia ratunkowego;	dorosły i dziecko	organizacja i pokrycie kosztów
Teleporada	czyli telefoniczna rozmowa z lekarzem, który udzieli informacji co do dalszego toku postępowania. Podczas teleporady lekarz może: - postawić diagnozę, - omówić wyniki, - wystawić e-receptę, - wystawić e-zwolnienia, - wystawić skierowania na badania, - zalecić wizyty w placówce medycznej;	dorosły i dziecko	organizacja i pokrycie kosztów
Wizyta pielęgniarki	w miejscu pobytu ubezpieczonego, jeśli lekarz uzna za celową wizytę pielęgniarki, (np. do wykonania zastrzyku, zmiany opatrunku itp.);	dorosły i dziecko	organizacja i pokrycie kosztów
Dostarczenie ubezpieczonemu leków lub sprzętu rehabilitacyjnego do miejsca jego pobytu	jeśli zgodnie z pisemnymi zaleceniami lekarza ubezpieczony powinien leżeć, dostarczymy mu przepisane przez lekarza leki, środki opatrunkowe lub sprzęt rehabilitacyjny. Koszt leków, środków opatrunkowych i sprzętu rehabilitacyjnego pokrywa ubezpieczony;		organizacja
Transport medyczny ubezpieczonego do szpitala	jeśli według wiedzy medycznej stan zdrowia ubezpieczonego nie wymaga interwencji pogotowia ratunkowego, zorganizujemy ubezpieczonemu transport do <u>szpitala</u> ;	dorosły i dziecko	organizacja i pokrycie kosztów
Transport medyczny ubezpieczonego ze szpitala do miejsca pobytu	jeśli ubezpieczony przebywał w <u>szpitalu</u> co najmniej 7 dni, zorganizujemy mu transport powrotny do miejsca pobytu;	dorosły i dziecko	organizacja i pokrycie kosztów
Pomoc pielęgniarska po pobycie w <u>szpitalu</u>	jeśli ubezpieczony przebywał w <u>szpitalu</u> co najmniej 7 dni, zorganizujemy zabiegi pielęgniarskie w miejscu pobytu ubezpieczonego i pokryjemy ich koszty;	dorosły	organizacja i pokrycie kosztów





Opieka nad dziećmi, osobami niesamodzielnymi, osobami starszymi	jeśli ubezpieczony jest hospitalizowany ponad 24 godziny, a jest opiekunem dziecka, osoby niesamodzielnej lub osoby starszej, tj. powyżej 80 lat, która wspólnie z nim mieszka, to może wybrać, jakie świadczenie mamy zorganizować: a) opiekę nad tymi osobami w miejscu zamieszkania, do wysokości ustalonego limitu albo b) bilet kolejowy pierwszej klasy lub autobusowy do i z miejsca zamieszkania ubezpieczonego dla osoby, która mieszka w Polsce i którą ubezpieczony wyznaczy do opieki nad dziećmi, osobami niesamodzielnymi lub osobami starszymi	dorosły	organizacja i pokrycie kosztów
--	---	---------	--------------------------------

Jeśli ubezpieczony uległ nieszczęśliwemu wypadkowi lub nagle zachorował i potrzebuje natychmiastowej pomocy medycznej, zorganizujemy ją i pokryjemy koszty poniższych świadczeń assistance do limitów ustalonych w tabeli nr 1.

Opieka nad zwierzętami domowymi	jeśli ubezpieczony przebywał w <u>szpitalu</u> ponad 24 godziny i nie ma osoby, która mogłaby zaopiekować się psami lub kotami domowymi pozostawionymi bez opieki w miejscu zamieszkania, zorganizujemy i pokryjemy koszty tej opieki nad tymi zwierzętami (karmienie, wyprowadzenie na spacer). Usługa ta nie dotyczy psów uznanych za agresywne zgodnie z przepisami prawa.	dorosły	organizacja i pokrycie kosztów
Opieka nad dziećmi	jeśli dziecko ubezpieczonego przebywało w <u>szpitalu</u> co najmniej 7 dni, to ubezpieczony może wybrać, jakie świadczenie mamy zorganizować: a) opiekę nad dzieckiem w miejscu zamieszkania ubezpieczonego, b) transport osoby wezwanej do opieki nad dziećmi. Zapłacimy za bilet autobusowy lub kolejowy pierwszej klasy do i z miejsca zamieszkania ubezpieczonego w Polsce dla osoby, którą ubezpieczony wyznaczył do opieki nad dziećmi;	dziecko	organizacja i pokrycie kosztów
Korepetycje dla dziecka	jeśli dziecko ubezpieczonego nie może uczestniczyć w lekcjach w szkole przez ponad 7 dni (potwierdzone zwolnieniem lekarskim), zorganizujemy i pokryjemy koszty korepetycji z wybranych przez ubezpieczonego przedmiotów szkolnych, w miejscu pobytu dziecka;	dziecko	organizacja i pokrycie kosztów
Zakup leków dla dziecka	kupimy lub zwrócimy koszty leków, które lekarz przepisał dziecku ubezpieczonego na receptę;	dziecko	organizacja i pokrycie kosztów
Serwis Tele-Maluch	na życzenie ubezpieczonego prześlemy informacje: 1) o szkołach rodzenia, 2) o pielęgnacji w czasie ciąży i po porodzie, 3) o pielęgnacji noworodka, 4) o szczepieniach dzieci, 5) o przedszkolach, szkołach i uczelniach na terenie kraju, 6) o ośrodkach kolonijnych, schroniskach młodzieżowych, ośrodkach sportowo-rekreacyjnych na terenie kraju;	dziecko	informacja

Jeśli w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania ubezpieczony – zgodnie z zaleceniem lekarza - potrzebuje pomocy lekarza specjalisty, psychologa lub rehabilitacji, zorganizujemy ją, a koszty pokryje ubezpieczony

Wizyta psychologa	w miejscu pobytu lub w placówce medycznej,	dorosły	organizacja
Proces rehabilitacyjny	w miejscu pobytu lub w placówce świadczącej usługi rehabilitacyjne - zorganizujemy wizytę fizykoterapeuty lub zorganizujemy transport do poradni rehabilitacyjnej,	dorosły	organizacja
Wizyta u lekarza specjalisty	uzgodnimy z ubezpieczonym;	dorosły	organizacja

W każdym momencie uzyskasz poniższe informacje;
 Pamiętaj, że nie mają one charakteru diagnostycznego ani leczniczego;

Infolinia medyczna	ogólne: a) o aptekach, placówkach medycznych, lekarzach, szpitalach, przychodniach, spółdzielniach lekarskich, placówkach odnowy biologicznej, rehabilitacyjnych i sanatoryjnych, o placówkach opieki społecznej, b) gdzie kupić sprzęt rehabilitacyjny, co zrobić przed oraz w trakcie podróży: niezbędne szczepienia, c) o badaniach kontrolnych, o schorzeniach, o lekach, o zasadach zdrowego żywienia i dietach, o grupach wsparcia i telefonach zaufania w Polsce, o promocji zdrowia, d) o ciąży, o pielęgnacji niemowląt, e) o zasadach udzielania pierwszej pomocy, f) jak przygotować się do zabiegów i badań medycznych, g) o profilaktyce zachorowań na gripę, h) informacje dla osób starszych, i) o przyczynach, zapobieganiu, leczeniu chorób układu kostnego, m.in.: osteoporoza, artroza i choroby stawów, reumatyzm, o chorobach skóry, alergiach, chorobach tarczycy, chorobach wenerycznych, chorobach oczu, j) organizacja tzw. drugiej opinii medycznej w placówce zagranicznej (koszty badania i organizacji pokrywa Ubezpieczony), k) związane z leczeniem przepuklin pachwinowych i brzusznych, l) o badaniach kontrolnych w grupach wiekowych o podwyższonym ryzyku zachorowań, m) poradnictwo związane z treningiem siłowym, postępowanie po przebytych urazach sportowych, n) o czynnikach ryzyka i profilaktyce chorób układu krążenia, nowotworowych,		
---------------------------	---	--	--



dla kobiet:

- o profilaktyce kobiecych chorób nowotworowych: baza placówek medycznych, które przeprowadzają badania, punktów szczepień, przychodni, szpitali onkologicznych, ginekologicznych, lekarzy onkologów, ginekologów,
- o badaniach, które dotyczą profilaktyki raka piersi (mammografia, USG piersi oraz BRCA 1) oraz raka szyjki macicy (cytologia oraz badanie na obecność wirusa HPV),
- o testach, które wykrywają predyspozycje do raka piersi i jajników, testach HPV, cytologia jednowarstwowa - informacja o możliwościach zakupu testu lub przeprowadzenia badania ambulatoryjnego,
- o akcjach bezpłatnych badań w profilaktyce nowotworowej (np. Różowa Wstążka), o badaniach kontrolnych dla kobiet w grupach wiekowych o podwyższonym ryzyku zachorowań,
- jak badać piersi w warunkach domowych, gdzie znaleźć aktualne informacje o genezie, przebiegu i profilaktyce chorób nowotworowych;

dla mężczyzn:

- poradnictwo w zakresie chorób gruczołu krokowego, zagadnienia związane z andropauzą, z zaburzeniami płodności u mężczyzn, otyłością, zagrożeniami zdrowotne związane ze średnim wiekiem mężczyzn: bóle w klatce piersiowej, otyłość brzuszna, przewlekły kaszel, zaparcia i krew w stolcu, trudności w oddawaniu moczu, zaburzenia erekcji, zapominanie, depresja, bezsenność;

Pomoc DOM



10. Tabela nr 3 określa sytuacje, w których przysługują świadczenia assistance, oraz limity dla poszczególnych rodzajów świadczeń assistance.

TABELA NR 3 – Limity - Pomoc DOM

Sytuacja, w jakiej przysługuje świadczenie assistance	Świadczenie assistance	Limit
Uszkodzenie mienia pod adresem ubezpieczenia wskutek zdarzenia losowego.	Pomoc specjalisty: ślusarza, hydraulika, elektryka, szklarza, dekarza, stolarza, technika urządzeń grzewczych	do 500 zł za 1 zdarzenie w okresie ubezpieczenia
	Świadczenia zamienne (1 raz w okresie ubezpieczenia)	24 h 1 000 zł 1 000 zł
	Świadczenia zamienne (1 raz w okresie ubezpieczenia)	transport ubezpieczonego i jego osób bliskich mieszkających pod adresem ubezpieczenia hotel/motel dla ubezpieczonego i jego osób bliskich mieszkających pod adresem ubezpieczenia
		do 1 000 zł
Awaria sprzętu AGD lub sprzętu RTV , który znajduje się pod adresem ubezpieczenia	Pomoc specjalisty w naprawach sprzętu RTV/AGD	500 zł , za 1 zdarzenie 2 razy w okresie ubezpieczenia
Sytuacja wyjątkowa	Pomoc ślusarza	500 zł , za 1 zdarzenie 2 razy w okresie ubezpieczenia
Na życzenie ubezpieczonego	Infolinia - informacja o specjalistach od napraw domowych i medycznych Serwis Tanie Zakupy Infolinia budowlano-remontowa	Bez limitu Bez limitu Bez limitu

OPIS ŚWIADCZEŃ ASSISTANCE - Pomoc DOM

11. W tabeli nr 4 znajdują się wyjaśnienia świadczeń assistance, które były wymienione w tabeli nr 3.

TABELA NR 4 - Opis świadczeń assistance - Pomoc DOM

Nazwa świadczenia	Opis świadczenia	Zakres świadczenia
Jeśli pomoc odpowiedniego specjalisty nie jest wymagana natychmiast (z uwagi na okoliczności zdarzenia i rozmiar uszkodzeń), to po uzgodnieniu z ubezpieczonym, świadczenia możemy zrealizować w innym czasie niż ten, który podaliśmy w tabeli. Czas realizacji pomocy zależy od możliwości lokalnych.		
Świadczenia dotyczące specjalistycznej pomocy realizowane pod adresem ubezpieczenia:		
Pomoc specjalisty	1) w razie zdarzenia losowego , zorganizujemy dojazd odpowiedniego specjalisty: ślusarza, hydraulika, elektryka, szklarza, dekarza, stolarza, technika urządzeń grzewczych w ciągu 2 godzin od zgłoszenia. Pokryjemy też koszty jego robocizny, zgodnie z limitami, które opisuje tabela nr 3;	organizacja i pokrycie kosztów robocizny





- 2) w razie wystąpienia **sytuacji wyjątkowej**, zorganizujemy dojazd ślusarza i pokryjemy koszty jego robocizny. Nastąpi to do 2 godzin od momentu przyjęcia zgłoszenia, w miarę możliwości lokalnych, zgodnie z limitami, które opisuje tabela nr 3 (pomoc ślusarza).
- 3) w razie **awarii sprzętu AGD lub sprzętu RTV**, zorganizujemy dojazd specjalisty w zakresie napraw sprzętu RTV i sprzętu AGD i pokryjemy koszty jego robocizny. Nastąpi to w ciągu 3 dni roboczych od zgłoszenia, w miarę możliwości lokalnych, zgodnie z limitami, które opisuje tabela nr 3.
- Abyśmy mogli udzielić pomocy, ubezpieczony musi udokumentować rok produkcji sprzętu. Powinien przedstawić np. dowód zakupu, gwarancję lub inny dokument, który potwierdzi, że urządzenie ma nie więcej niż 10 lat. W przypadku wątpliwości, wiek sprzętu może zweryfikować przybyły specjalista.
- Koszty trzeciej i kolejnych awarii sprzętu AGD lub RTV w okresie ubezpieczenia ponosi ubezpieczony.

Ubezpieczony ponosi koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do napraw.

Świadczenia, dotyczące zabezpieczenia mienia pod adresem ubezpieczenia:

Jeżeli na skutek zdarzenia losowego będzie potrzeba zabezpieczenia mienia, zorganizujemy **jedno z poniższych świadczeń, które wybiera ubezpieczony**. Powinny one mieścić się w limitach z tabeli nr 3.

Dozór mienia	zorganizujemy i pokryjemy koszty dozoru mienia od momentu zgłoszenia włamania lub zdarzenia losowego przez 24h. Dozór będzie pełnił profesjonalna firma ochroniarska;	organizacja i pokrycie kosztów
Transport mienia	jeżeli w wyniku <u>zdarzenia losowego</u> miejsce ubezpieczenia nie nadaje się do zamieszkania, zorganizujemy i pokryjemy koszty przewiezienia mienia ubezpieczonego z miejsca ubezpieczenia do miejsca na terenie Polski, które wskaże ubezpieczony;	organizacja i pokrycie kosztów
Przechowanie mienia	jeżeli z powodu <u>zdarzenia losowego</u> miejsce ubezpieczenia nie nadaje się do zamieszkania, zorganizujemy i zapłacimy za przechowanie w przechowalni mienia ubezpieczonego na terenie Polski;	organizacja i pokrycie kosztów

Świadczenia związane ze zniszczeniem lokalu pod adresem ubezpieczenia:

Transport albo hotel/motel	jeżeli na skutek <u>zdarzenia losowego</u> miejsce ubezpieczenia nie nadaje się do zamieszkania, zorganizujemy i pokryjemy koszty transportu ubezpieczonego oraz osób bliskich mieszkających pod <u>adresem ubezpieczenia</u> do osoby wyznaczonej przez ubezpieczonego, albo zorganizujemy i pokryjemy koszty transportu do hotelu lub motelu, który znajduje się na terenie Polski, oraz pokryjemy koszty zakwaterowania do limitu podanego w tabeli nr 3;	organizacja i pokrycie kosztów
-----------------------------------	--	--------------------------------

Świadczenia informacyjne:

Infolinia medyczna	polega na telefonicznej rozmowie z lekarzem, który w miarę możliwości i posiadanej wiedzy medycznej poinformuje o dalszym postępowaniu. Ponadto: telefoniczny dostęp do informacji o lekach, ich działaniu, interakcjach z innymi środkami, przeciwwskazaniach, dawkowaniu, ich zamiennikach. Informacje medyczne nie mają charakteru diagnostycznego ani leczniczego.	informacja
Informacja o sieci usługodawców	informacja na temat polecanych specjalistów z zakresu napraw domowych, o krajowych placówkach medycznych (na przykład: dyżurujące szpitale, kliniki, przychodnie, apteki, lekarze specjaliści, itp.), grupach wsparcia, uprawnieniach, które przysługują w przypadku inwalidztwa itp.	informacja
Infolinia budowlano-remontowa	Udzielimy ogólnych informacji o placówkach, usługach oraz procedurach w Polsce, które dotyczą: 1) formalności administracyjno-prawnych, jakie należy dopełnić podczas remontu lokalu mieszkalnego/domu jednorodzinnego, 2) formalności administracyjno-prawnych, jakie należy dopełnić przy zakupie lub sprzedaży nieruchomości albo działki, 3) podatków związanych z nabyciem i sprzedażą nieruchomości, 4) adresów i telefonów usługodawców, urzędów gminy, placówek bankowych oraz sklepów z materiałami budowlanymi; Informacje możemy przekazać telefonicznie lub przez e-mail. Informacje te nie odnoszą się do konkretnego przypadku i nie mogą być traktowane jako ostateczna ekspertyza, opinia czy porada prawna lub podatkowa. Zakres ubezpieczenia nie obejmuje udzielania informacji dotyczących działalności gospodarczej.	informacja
Serwis Tanie Zakupy	Dzięki usłudze można wyszukiwać produkty o wartości ponad 300 zł, takie jak: sprzęt RTV lub sprzęt AGD, sprzęt komputerowy, aparaty fotograficzne, akcesoria dla dzieci, wyposażenie domu, odzież, kosmetyki, sprzęt sportowy, książki i filmy, gry i oprogramowanie, sprzęt motoryzacyjny, akcesoria telefoniczne. Informacje dotyczą cen produktów zgodnie z parametrami, które podaje ubezpieczony (np. rodzaj, model, seria produktu, miejsce zakupu), warunków zakupu i form płatności (np. kartą płatniczą przez Internet).	informacja





Pomoc TELEFON I KIESZEŃ



12. Tabela nr 5 określa sytuacje, w których przysługują świadczenia assistance, oraz limity poszczególnych świadczeń.
13. Podane w tabeli limity to górna granica naszej odpowiedzialności w okresie ubezpieczenia - w ramach jednej umowy.
14. Świadczenie wypłacamy w kwotach, które są zgodne z wartością szkody. Nie mogą one być wyższe niż suma ubezpieczenia.

TABELA NR 5 – Limity - Pomoc TELEFON I KIESZEŃ

Sytuacja, w jakiej przysługuje świadczenie	Rodzaj świadczenia	Limit na zdarzenie w okresie ubezpieczenia	Suma ubezpieczenia w okresie ubezpieczenia
Przypadkowe uszkodzenie telefonu	organizacja i pokrycie kosztów naprawy telefonu i materiałów zamiennych	1	1 500 zł
Utrata telefonu w wyniku kradzieży kieszonkowej, kradzieży z włamaniem, rozboju	zakup nowego telefonu zwrot kosztów nieautoryzowanych połączeń telefonicznych	1 1	2 000 zł 2 000 zł
Kradzież kluczy do miejsca zamieszkania	zwrot kosztów zakup nowego zamka wraz z kompletem kluczy lub zwrot kosztu dorobienia kompletu kluczy	-	1 500 zł  jest to łączny limit dla kradzieży kluczy, dokumentów, portfela, tokena, tablic, kluczyków i karty SIM. na przykład: Jeśli wypłacimy za kradzież kluczyków do pojazdu 700 zł, to suma na wszystkie pozostałe zdarzenia wyniesie 800 zł
Kradzież dokumentów: dowodu osobistego, prawa jazdy, dowodu rejestracyjnego, paszportu	zwrot kosztów wydania nowych dokumentów, wykonania fotografii, w przypadku dowodu rejestracyjnego dodatkowo zwrot kosztów przerejestrowania pojazdu i wydania nowych tablic rejestracyjnych	-	
Kradzież portfela	wypłata kwoty 100 zł	100 zł	
Kradzież tokena wydanego przez bank Credit Agricole	zwrot kosztów wydania nowego tokena	-	
Kradzież tablic rejestracyjnych	zwrot kosztów przerejestrowania pojazdu i wydania nowych tablic	-	
Kradzież kluczyków do pojazdu	zwrot kosztów zakup nowego zamka i jego wymiany wraz z kompletem kluczy lub zwrot kosztów dorobienia kompletu kluczy oraz zwrot kosztów niezbędnych do przeprogramowania systemów alarmowych	700 zł	
Kradzież karty SIM	zwrot kosztów duplikatu karty SIM	400 zł	
Utrata gotówki pobranej z bankomatu przy użyciu karty (rozbój lub doprowadzenie do transakcji z użyciem PIN przemocą lub groźbą jej użycia)	zwrot utraconych pieniędzy	1 000 zł	1 000 zł
Kradzież karty płatniczej lub kredytowej banku Credit Agricole	zwrot pieniędzy utraconych w wyniku nieautoryzowanych transakcji zbliżeniowych, w tym płatności mobilnych	600 zł (2 razy w okresie ubezpieczenia)	-
	zwrot kosztów wydania nowej karty	150 zł (2 razy w okresie ubezpieczenia)	-
	zwrot pieniędzy utraconych w wyniku nieautoryzowanych transakcji internetowych	1 500 zł (2 razy w okresie ubezpieczenia)	-
Blokada karty	organizacja	Bez limitu	-
Na życzenie ubezpieczonego	infolinia konsumencka	Bez limitu	-



OPIS ŚWIADCZEŃ - Pomoc TELEFON I KIESZEŃ

15. W tabeli nr 6 znajdują się wyjaśnienia świadczeń assistance, które wymieniliśmy w tabeli nr 5.

TABELA NR 6 - Opis świadczeń - Pomoc TELEFON I KIESZEŃ

Nazwa świadczenia	Opis świadczenia	Zakres świadczenia
Organizacja i pokrycie kosztów naprawy telefonu wraz z pokryciem kosztów materiałów zamiennych	1) Jeśli ubezpieczony przypadkowo uszkodzi telefon, zorganizujemy i pokryjemy koszty naprawy telefonu, do limitu w tabeli nr 5. W ciągu 4 dni roboczych od zgłoszenia o uszkodzeniu telefonu potwierdzimy, czy roszczenie jest zasadne, oraz poinformujemy ubezpieczonego o adresie punktu serwisowego, gdzie powinien dostarczyć telefon. Może to zrobić: – bezpośrednio, – przez kuriera na terenie Polski – jeśli zaakceptujemy koszty naprawy. Koszt dostarczenia telefonu do punktu serwisowego pokrywa ubezpieczony. Jeśli ubezpieczony wybierze tę możliwość, musi odpowiednio zabezpieczyć telefon. Kurier odbierze telefon tak szybko, jak będzie to możliwe. W trakcie likwidacji szkody można sprawdzić jej status pod numerem +48 (71) 77 32 333 w dni robocze w godzinach od 9.00 do 17.00 2) Do naprawy telefonu punkt serwisowy będzie stosował części oryginalne lub zastępcze, nowe lub refabrykowane (czyli odnowione) w zależności od dostępności części zamiennych. 3) Punkt serwisowy sprawdzi uszkodzenie. Jeżeli okaże się, że: – szkoda nie nastąpiła lub nie jesteśmy za nią odpowiedzialni, ubezpieczony może skorzystać z odpłatnej usługi w tym punkcie serwisowym. Wówczas powinien się z nami skontaktować. – koszt naprawy telefonu i części zamiennych przekroczy 1 500 zł, to my skontaktujemy się z ubezpieczonym i ustalimy zasady rozliczenia kosztów naprawy ponad limit sumy ubezpieczenia: – jeśli ubezpieczony zgodzi się na dopłatę - naprawimy telefon, a wcześniej uzgodnimy kwotę dopłaty, sposób i termin naprawy; – jeżeli nie zgodzi się na dopłatę, punkt serwisowy może naprawić telefon tylko do limitu sumy ubezpieczenia. – uszkodzeniu uległy elementy telefonu nieobjęte ochroną ubezpieczeniową, a konieczna jest ich naprawa zgodna z polityką producenta, skontaktujemy się z ubezpieczonym i ustalimy zasady i tryb naprawy telefonu; Jeśli ubezpieczony zgodzi się dopłacić do naprawy tych uszkodzonych elementów, których nie obejmuje ochrona ubezpieczeniowa, lub zechce wymienić telefon, to stanie się to w terminie, który uzgodnimy. 4) Odszkodowanie obliczamy na podstawie: – cen użytych części zamiennych i materiałów, – kosztów naprawy telefonu lub kosztów realizacji świadczeń ubezpieczeniowych, 5) Gdy ustalimy rozmiar szkody, nie uwzględniamy kosztów: – ekspresowego dostarczenia części lub materiałów, – kosztów naprawy ekspresowej, albo poza normalnymi godzinami pracy punktu serwisowego. 6) Jeżeli częściowa naprawa telefonu w granicach limitu sumy ubezpieczenia nie jest możliwa, odeślemy telefon. Ubezpieczony może naprawić go we własnym zakresie i przekazać nam fakturę za naprawę. Zwrócimy poniesione koszty do sumy ubezpieczenia. Kwotę tę pomniejszymy o koszty transportu telefonu, koszty diagnozy. Faktura powinna zawierać następujące dane: – numer IMEI uszkodzonego telefonu, – lista części użytych do naprawy, – numery referencyjne tych części, – ceny części.	organizacja i pokrycie kosztów
Zakup nowego telefonu	1) Jeśli ubezpieczony stracił telefon z powodu <u>kradzieży z włamaniem</u>, <u>kradzieży kieszonkowej</u> lub <u>rozboju</u>, to wypłacimy równowartość ceny zakupu telefonu takiego jak utracony albo telefonu o podobnych parametrach technicznych, do limitu podanego w tabeli nr 5. 2) Będziemy do tego potrzebować: – kopii protokołu policji (oryginał do wglądu lub kopia potwierdzona przez policję) lub – innego dokumentu wydanego przez organy ścigania, który potwierdzi utratę telefonu w wyniku <u>kradzieży z włamaniem</u>, <u>kradzieży kieszonkowej</u> lub <u>rozboju</u> oraz – dokument potwierdzający zakup przez ubezpieczonego telefonu (np. paragon fiskalny lub faktura VAT).	zwrot kosztów





Nazwa świadczenia	Opis świadczenia	Zakres świadczenia
Zwrot kosztów nieautoryzowanych połączeń telefonicznych	1) Jeśli ubezpieczony stracił telefon z powodu <u>kradzieży z włamaniem</u> , <u>kradzieży kieszonkowej</u> lub <u>rozboju</u> , zwrócimy mu koszty nieautoryzowanych połączeń telefonicznych wykonanych z tego telefonu do momentu zablokowania połączeń u operatora telefonii komórkowej, do limitu podanego w tabeli nr 5. 2) Będziemy do tego potrzebować: – bilingu połączeń telefonicznych, na podstawie którego można określić łączny koszt nieautoryzowanych połączeń telefonicznych, – zaświadczenia od operatora telefonii komórkowej z datą i godziną zablokowania połączeń telefonicznych, – protokołu policji, który potwierdza utratę telefonu z powodu <u>kradzieży z włamaniem</u>, <u>kradzieży kieszonkowej</u> lub <u>rozboju</u>.	zwrot kosztów

Świadczenia informacyjne:

Informacje na temat	– ochrony praw konsumenta w zakresie korzystania z usług telekomunikacyjnych, – miejsca i godzin, w jakich przyjmuje powiatowy/miejski rzecznik konsumentów, – danych teled adresowych instytucji powołanych do ochrony praw konsumenta;	informacja
Porady	– gdzie i w jakim terminie złożyć reklamację dotyczącą umów telekomunikacyjnych, – jak napisać pismo reklamacyjne do operatora telekomunikacyjnego, – jak postąpić w przypadku odrzucenia uzasadnionej reklamacji;	informacja
Przesłanie na adres email wskazany przez ubezpieczonego:	– aktów prawnych (ustaw, rozporządzeń, uchwał), – wzorów umów oraz pism reklamacyjnych;	informacja
Telefoniczna informacja prawna	informacje na temat prawa konsumenckiego, których udzielają prawnicy.	informacja
Umawianie wizyt w kancelariach prawnych		

Jeśli w wyniku zdarzenia ubezpieczeniowego, ubezpieczony straci swoje rzeczy, które wymieniliśmy w tabeli nr 5, przysługują mu wówczas następujące świadczenia:

Zwrot kosztów zakupu zamka lub dorobienie kluczy	– klucze do miejsca zamieszkania: zwrócimy koszty zakupu nowego zamka porównywalnej jakości i klasy, do wcześniej stosowanego, wraz z kompletem kluczy, lub według wyboru ubezpieczonego – zwrócimy koszty dorobienia kompletu kluczy, nie więcej niż suma ubezpieczenia podana w tabeli nr 5;	zwrot kosztów
Zwrot kosztów wydania nowych dokumentów	– dokumenty: dowód osobisty, paszport, prawo jazdy, dowód rejestracyjny samochodu ubezpieczonego lub użytkowanego przez niego na podstawie innego tytułu prawnego - zwrócimy koszty wydania nowych dokumentów z uwzględnieniem kosztów wykonania zdjęć. W przypadku utraty dowodu rejestracyjnego również koszty przerejestrowania pojazdu i wydania nowych tablic rejestracyjnych, nie więcej niż suma ubezpieczenia podana w tabeli nr 5;	zwrot kosztów
Wypłata świadczenia	– portfel: wypłacimy 100 zł, nie więcej niż suma ubezpieczenia podana w tabeli nr 5;	świadczenie
Zwrot kosztów wydania nowego tokena	– użytkowanego na podstawie odrębnej umowy przez ubezpieczonego, nie więcej niż suma ubezpieczenia podana w tabeli nr 5;	zwrot kosztów
Zwrot kosztów wydania duplikatu karty SIM	– koszty wydania duplikatu karty SIM, nie więcej niż suma ubezpieczenia podana w tabeli nr 5;	zwrot kosztów
Zwrot kosztów przerejestrowania pojazdu i wydania nowych tablic	– tablice rejestracyjne - zwrócimy koszty przerejestrowania pojazdu i wydania nowych tablic;	zwrot kosztów
Zwrot kosztów zakupu zamka z kompletem kluczy lub zwrot kosztów dorobienia kompletu kluczy oraz zwrot kosztów niezbędnych do przeprogramowania systemów alarmowych	– kluczyki do pojazdu - zwrócimy koszty zakupu nowego zamka porównywalnej jakości i klasy do uprzednio stosowanego i jego wymiany wraz z kompletem kluczy lub pokryjemy koszty dorobienia kompletu kluczy oraz koszty niezbędne do przeprogramowania systemów alarmowych, nie więcej niż suma ubezpieczenia podana w tabeli nr 5;	zwrot kosztów
Zwrot pieniędzy utraconych w wyniku rozboju	Jeśli w wyniku rozboju ubezpieczony: – straci gotówkę - w ciągu 2 godzin od pobrania z bankomatu, a także - jeśli sprawca doprowadził do użycia karty ubezpieczonego z użyciem kodu PIN - albo – nieuprawnione osoby trzecie z użyciem utraconej lub skradzionej karty wykonają nieautoryzowane transakcje zbliżeniowe albo płatności mobilne, zanim ubezpieczony zgłosi to do banku i na policję, to zwrócimy pieniądze . Stanie się tak, jeśli suma ubezpieczenia nie będzie większa niż podana w tabeli nr 5 i nie została wykorzystana na inne świadczenia;	zwrot pieniędzy
Zwrot pieniędzy	W przypadku nieautoryzowanych transakcji: – zblizeniowych (w tym płatności mobilnych) lub – internetowych,	zwrot pieniędzy



utraconych w wyniku
nieautoryzowanych
transakcji
zblizeniowych i
internetowych

jeśli suma ubezpieczenia nie została jeszcze wykorzystana na inne świadczenia, zwrócimy stracone pieniądze, nie więcej niż suma ubezpieczenia podana w tabeli nr 5;

**Zwrot kosztów
wydania nowej karty**

W przypadku **utruty karty** w wyniku kradzieży z włamaniem lub kradzieży kieszonkowej lub rozboju, suma ubezpieczenia nie została jeszcze wykorzystana na inne świadczenia, zwrócimy koszty wydania nowej karty, nie więcej niż suma ubezpieczenia podana w tabeli nr 5;

zwrot kosztów

Pomoc KOMPUTER i INTERNET



16. Tabela nr 7 określa limity dla poszczególnych rodzajów świadczeń assistance.

TABELA NR 7 - Limity Pomoc KOMPUTER i INTERNET

Sytuacja, w jakiej przysługuje świadczenie assistance	Świadczenie assistance	Limit w okresie ubezpieczenia	Suma ubezpieczenia w okresie ubezpieczenia
Cyberatak lub <u>awaria sprzętu IT</u>	Zdalna pomoc specjalisty IT	4 razy	-
	Naprawa sprzętu IT	2 razy	500 zł
	Transport sprzętu IT do serwisu naprawczego	1 raz	1 000 zł
	Odzyskiwanie danych	1 raz	-
	Użyczenie sprzętu IT	(na czas naprawy)	-
Na życzenie Ubezpieczonego	Pomoc w tworzeniu kopii zapasowej	Bez limitu	-
	Aktywacja ALERT BIK – alert chroniący przed wyłudzeniem kredytu	organizacja	-
	Infolinia techniczna	Bez limitu	-
	Infolinia prawna	Bez limitu	-

OPIS ŚWIADCZEŃ ASSISTANCE – Pomoc KOMPUTER i INTERNET

17. W tabeli nr 8 znajdują się wyjaśnienia świadczeń assistance, które były wymienione w tabeli nr 7.

TABELA NR 8 - Opis świadczeń – Pomoc KOMPUTER i INTERNET

Nazwa świadczenia assistance	Opis świadczenia	Zakres świadczenia
Jeśli nastąpi cyberatak albo awaria sprzętu IT:		
Zdalna pomoc IT	udzielimy ubezpieczonemu zdalnej pomocy: specjalista IT połączy się z jego komputerem pokaże jak: – poprawnie na co dzień korzystać ze sprzętu i oprogramowania komputerowego; – instalować oprogramowanie komputerowe (aktualizacje, antywirusy, firewall, systemy operacyjne, programy użytkowe). Ubezpieczony musi mieć ważną licencję lub korzystać z bezpłatnych aktualizacji; – wykryć i usunąć wirusy oraz prawidłowo zabezpieczyć dane (jeśli masz program antywirusowy); – rozwiązywać proste problemy z komputerem tj. resetować, uruchamiać tryb awaryjny itp.; – ściągnąć i zainstalować darmowe i legalne oprogramowanie wybrane przez ubezpieczonego; – instalować i konfigurować nowe urządzenia peryferyjne, takie jak drukarki, skanery itp. Zapewniamy pomoc IT, jeśli ubezpieczony ma połączenie z internetem. Maksymalny czas rozmowy z naszym specjalistą to 60 minut.	zdalna pomoc
Naprawa sprzętu IT	Jeśli nie jest możliwa zdalna pomoc IT, zorganizujemy i pokryjemy koszty naprawy sprzętu IT w miejscu zamieszkania ubezpieczonego; jeśli taka naprawa również nie będzie możliwa, zorganizujemy i pokryjemy koszty transportu sprzętu IT do odpowiedniego serwisu i z powrotem. Za części zamienne płaci ubezpieczony.	organizacja i pokrycie kosztów naprawy
Transport sprzętu IT do serwisu naprawczego	organizacja i pokrycie kosztu transportu sprzętu IT do odpowiedniego serwisu, koszty jego naprawy oraz transportu powrotnego do miejsca zamieszkania, które wskaże ubezpieczony;	organizacja i pokrycie kosztów
Odzyskiwanie danych	Jeśli z powodu cyberataku, wirusów komputerowych lub <u>awarii sprzętu IT</u> ubezpieczony utraci <u>dane</u> lub zablokują się one w jego sprzęcie IT, zorganizujemy i pokryjemy koszty transportu do odpowiedniego serwisu. Tam - w miarę możliwości - zostanie przywrócony dostęp lub <u>dane ze</u> sprzętu IT. Naprawa w serwisie może powodować utratę gwarancji producenta;	organizacja i pokrycie kosztów



Użyczenie sprzętu IT	Jeśli sprzęt IT został zabrany do serwisu w ramach świadczenia naprawa sprzętu IT, to na życzenie możemy zorganizować i pokryć koszty użyczenia sprzętu IT. Na czas naprawy – do 5 dni od daty zabrania sprzętu IT - ubezpieczony otrzyma urządzenie o podobnej specyfice. Jeśli będzie chciał korzystać z niego dłużej, wówczas pokrywa koszt jego dalszego użytkowania;	organizacja i pokrycie kosztów
Pomoc w tworzeniu kopii zapasowej	Jeśli ubezpieczony będzie potrzebował pomocy, doradzimy mu, jak tworzyć kopie zapasowe na dyskach przenośnych lub innych nośnikach informacji oraz na dyskach wirtualnych.	informacja
Infolinia techniczna	na życzenie ubezpieczonego udzielimy informacji: 1) w zakresie sprzętu IT, 2) jak tworzyć skuteczne hasła i zabezpieczenia, 3) pomocnych przy zakupie sprzętu komputerowego, oprogramowania, antywirusów, 4) o firmach o serwisach naprawy sprzętu IT	informacja
Infolinia prawna	na życzenie możemy ubezpieczonemu udzielić informacji o przepisach w zakresie: 1) prawa cywilnego, 2) postępowania w sytuacjach naruszeń prywatności w Internecie (stalking, cyberprzemoc), 3) wzorów pism prawnych, usługa ta obejmuje przesłanie na adres e-mail wskazany przez ubezpieczonego potrzebnych aktów prawnych (ustawa, rozporządzenie, uchwała) lub wzorów umów (umowa sprzedaży, najmu, dzierżawy, pożyczki, darowizny, o pracę, o dzieło), Informacje te mają charakter ogólny i nie stanowią opinii prawnej i nie mogą być traktowane jako ostateczna ekspertyza prawna. Nie odpowiadamy za skutki działań, jakie podjął ubezpieczony po uzyskaniu informacji w ramach infolinii prawnej; Powyższe usługi są świadczone od poniedziałku do piątku, w dni robocze w godzinach 9:00 - 17:00.	informacja
Pomoc w aktywacji ALERT BIK – alert chroniący przed wyłudzeniem kredytu	możemy udzielić ubezpieczonemu także wsparcia i pomocy przy: 1) wypełnianiu wniosków i aktywowaniu alertu Biura Informacji Kredytowej S.A. (BIK), 2) zastrzeżeniu dowodu osobistego w BIK, które powoduje automatyczną blokadę ID we wszystkich bankach. Alert chroniący przed wyłudzeniem kredytu jest usługą, dzięki której ubezpieczony dostanie powiadomienie o każdym dotyczącym go nowym zapytaniu kredytowym, jakie wpłynie do BIK. Wystarczy podać adres e-mail lub aktywny numer telefonu komórkowego od polskiego operatora telekomunikacyjnego (z siedzibą w Polsce). Osoby, które są za granicą, muszą skorzystać z roamingu. Koszt aktywacji alertu pokrywa ubezpieczony.	informacja

Pomoc SAMOCHÓD



18. Tabela nr 9 określa limity ilości i wartości poszczególnych świadczeń assistance oraz sumy ubezpieczenia, które są górną granicą naszej odpowiedzialności.

TABELA NR 9 – Limity świadczeń assistance - Pomoc SAMOCHÓD

Sytuacja, w jakiej przysługuje świadczenie assistance	Świadczenie assistance		Limit na zdarzenia w okresie ubezpieczenia	Suma ubezpieczenia w okresie ubezpieczenia
Wyładowanie akumulatora, przebita opona	Naprawa samochodu na miejscu zdarzenia		2	750 zł
Awaria lub wypadek samochodu	Naprawa samochodu na miejscu zdarzenia lub holowanie samochodu (do 50 km)			
Awaria samochodu, gdy odholujemy pojazd, a najbliższy warsztat jest zamknięty lub gdy naprawa ma trwać dłużej niż 48 godzin	Świadczenia zamienne (do wyboru przez ubezpieczonego jedno z dwóch świadczeń assistance)	Samochód zastępczy	3 doby	Bez limitu
		Zakwaterowanie w hotelu kierowcy i pasażerów	3 doby	Bez limitu
Na życzenie ubezpieczonego	Informacja o firmach świadczących usługi pomocy drogowej		Bez limitu	Bez limitu
	Informacja o procedurze postępowania w razie wypadku drogowego		Bez limitu	Bez limitu
	Infolinia drogowa		Bez limitu	Bez limitu



OPIS ŚWIADCZEŃ ASSISTANCE – Pomoc SAMOCHÓD

19. W tabeli nr 10 znajdują się wyjaśnienia świadczeń assistance, które były wymienione w tabeli nr 9.

TABELA NR 10 - Opis świadczeń – Pomoc SAMOCHÓD

Nazwa świadczenia assistance	Opis świadczenia	Zakres świadczenia
Naprawa samochodu na miejscu zdarzenia (świadczenie zamienne z holowaniem)	Jeśli z powodu wypadku, awarii, wylądowania akumulatora lub przebitej opony samochód ubezpieczonego jest unieruchomiony, pokryjemy koszty dojazdu pomocy drogowej oraz robocizny związanej z naprawą na miejscu zdarzenia do wysokości sumy ubezpieczenia i limitów wskazanych w tabeli nr 9. Jeżeli nie jest możliwa naprawa samochodu na miejscu zdarzenia, zapewnimy holowanie: pokryjemy koszty dojazdu pomocy drogowej oraz robocizny. Koszty części lub materiałów użytych do naprawy samochodu pokrywa ubezpieczony. Jeśli: - nie przystąpimy do naprawy samochodu na miejscu zdarzenia lub holowania samochodu, w terminie 2 godzin od zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym, lub - zgodzimy się na realizację tych świadczeń assistance przez inną osobę, ubezpieczony będzie mógł otrzymać zwrot kosztów realizacji tego świadczenia do wysokości sumy ubezpieczenia. Podajemy je w tabeli nr 9. Zastosujemy wtedy lokalne ceny rynkowe.	organizacja i pokrycie kosztów
Holowanie , jeżeli nie jest możliwa naprawa samochodu na miejscu zdarzenia (świadczenie zamienne z naprawą samochodu na miejscu zdarzenia)	Jeżeli nie jest możliwa naprawa samochodu na miejscu zdarzenia, zapewnimy ubezpieczonemu holowanie: zorganizujemy i pokryjemy koszty holowania miejsca zamieszkania lub do najbliższego warsztatu. Odległości od miejsca zatrzymania samochodu do miejsca docelowego holowania: do 50 km. W przypadku holowania na odległość dalszą niż 50 km, po wcześniejszym uzgodnieniu, koszty pokrywa ubezpieczony. Jeśli zdarzenie nastąpi poza godzinami pracy warsztatu (np. w porze nocnej lub w dni wolne od pracy), zorganizujemy i pokryjemy koszty parkowania samochodu do dnia, w którym możliwe będzie jego dalsze holowanie do warsztatu, ale nie dłużej niż 3 kolejne dni. Holowanie na parking i z parkingu traktowane jest jako jedno holowanie. Pokrywamy jego koszty do sumy ubezpieczenia i limitu wskazanego w tabeli nr 9.	organizacja i pokrycie kosztów
Jeśli samochód został odholowany do najbliższego warsztatu, – w godzinach w których warsztat jest zamknięty lub – gdy naprawa ma trwać dłużej niż 48 godzin, ubezpieczony ma prawo do wyboru jednego z dwóch poniższych świadczeń zamiennych:		
samochód zastępczy	organizację i pokrycie kosztów samochodu zastępczego (bez ograniczenia przebiegu kilometrów) na okres naprawy samochodu, do 3 (trzech) dób, przy czym: - przysługuje wyłącznie w sytuacji, gdy konieczne było holowanie samochodu, - zaoferujemy samochód klasy A lub B, w zależności od dostępności w danej lokalizacji, - jeśli samochód jest dostosowany do potrzeb kierowcy z niepełnosprawnością ruchową, a żaden z pasażerów nie może prowadzić samochodu zastępczego, zorganizujemy i pokryjemy koszty samochodu z kierowcą, - usługa nie obejmuje kosztów paliwa, opłat dodatkowych oraz ubezpieczeń innych niż OC/AC, - samochód zostanie podstawiony w najbliższej możliwej lokalizacji;	organizacja i pokrycie kosztów
zakwaterowanie w hotelu kierowcy i pasażerów	na czas naprawy samochodu dla kierowcy i pasażerów zorganizujemy i pokryjemy koszt zakwaterowania w hotelu trzygwiazdkowym, ze śniadaniem, maksymalnie na 3 doby, wraz z transportem: do hotelu oraz z powrotem do miejsca naprawy samochodu. Świadczenie nie obejmuje dodatkowych wydatków, które poniesie ubezpieczony w związku z pobytem w hotelu, tj. na telefon, dodatkowe wyżywienie lub inne usługi świadczone przez hotel.	organizacja i pokrycie kosztów
Świadczenia informacyjne:		
Na życzenie ubezpieczonego	zapewnimy również: - Informację o firmach, które świadczą usługi pomocy drogowej; - Informację o procedurze postępowania w razie wypadku drogowego; - Infolinię drogową - usługę informacyjną dotyczącą: - postępowania w razie <u>awarii samochodu</u> lub jego kradzieży, - numerów telefonów pomocy drogowej, - sieci warsztatów, - możliwości wynajmu samochodu zastępczego, - jednorazowego przekazania pilnej wiadomości związanej ze zdarzeniem osobie wskazanej przez ubezpieczonego.	informacja





ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA – co zrobić, żeby się ubezpieczyć?

20. Aby zawrzeć z nami umowę, skieruj do nas wniosek: pisemnie w placówce agenta, telefonicznie, przez e-mail, przez stronę internetową lub za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość, które są dostępne do zakupu tego ubezpieczenia.
21. Agent sprawdzi, czy dane we wniosku są poprawne i czy są wszystkie potrzebne zgody do realizacji umowy. Jeśli tak, możemy objąć Cię ochroną. Wniosek staje się polisą jak opłacisz składkę lub jej pierwszą ratę.
22. Jeśli zawrzesz umowę za pomocą środków porozumiewania się na odległość, dostarczymy Ci polisę, która potwierdzi zawarcie umowy.

OKRES UBEZPIECZENIA – jak długo trwa ochrona?

23. Umowę zawieramy na 12 miesięcy. Jest to okres ubezpieczenia, czyli czas, w którym udzielamy ochrony ubezpieczeniowej.
24. Okres ubezpieczenia rozpoczyna się w dniu wpisanym w polisie, jeśli zapłacisz składkę lub jej pierwszą ratę w terminie podanym w polisie.
25. Okres ubezpieczenia kończy się:
 - a) z dniem rezygnacji z ubezpieczenia albo
 - b) po 12 miesiącach od pierwszego dnia okresu ubezpieczenia, chyba, że w jego trakcie zmienisz wariant ubezpieczenia.Wtedy od dnia zmiany wariantu rozpoczyna się nowy okres ubezpieczenia, który trwa przez 12 kolejnych miesięcy.
26. Możesz **przedłużyć** umowę na kolejny 12 miesięczny okres ubezpieczenia na tych samych warunkach co dotychczas, chyba, że zaproponujemy Ci zmianę warunków umowy – zgodnie z punktem 27. Możemy też nie zgodzić się na przedłużenie umowy. Wtedy poinformujemy Cię o tym najpóźniej na 30 dni przed zakończeniem okresu ubezpieczenia. W takim przypadku ochrona kończy się w ostatnim dniu dotychczasowego okresu ubezpieczenia.
27. Aby przedłużyć umowę na kolejny okres, zapłać składkę lub jej pierwszą ratę za kolejny okres ubezpieczenia. Wysokość i terminy opłacania składki będą takie, jakie ustaliliśmy przy zawieraniu umowy i zapisaliśmy w polisie lub później w dokumencie zmian. Kolejny okres rozpocznie się w następnym dniu po zakończeniu dotychczasowego okresu ubezpieczenia.
28. Możemy zaproponować Ci **zmianę warunków** umowy najpóźniej na 60 dni przed końcem bieżącego okresu ubezpieczenia. Gdy to zrobimy, możesz przedłużyć umowę tylko na warunkach, które proponujemy. Możesz się na to nie zgodzić i nie przedłużać umowy. Wystarczy, że nie opłacisz składki lub jej pierwszej raty za kolejny okres ubezpieczenia. Wtedy ochrona ubezpieczeniowa trwa tylko do końca bieżącego okresu ubezpieczenia.
29. Możesz **zrezygnować z przedłużenia** umowy. Wtedy wystarczy, że nie opłacisz składki lub jej pierwszej raty za kolejny okres ubezpieczenia. Wówczas ochrona ubezpieczeniowa trwa do końca okresu ubezpieczenia, jeśli wcześniej nie wygaśnie z innych powodów, o których mowa w OWU.
30. Jeżeli Twoje potrzeby lub wymagania zmieniają się zanim przedłużysz umowę, poinformuj nas o tym. Zrób to najpóźniej na 14 dni przed końcem okresu ubezpieczenia. Wtedy ponownie określimy Twoje potrzeby i wymagania, aby sprawdzić, czy nasze ubezpieczenie nadal jest z nimi zgodne.

ZMIANA WARIANTU UBEZPIECZENIA

31. Możesz zmienić wariant ubezpieczenia, jeśli nie masz zaległości w opłacaniu składki. Nowy wariant obowiązuje od następnego dnia po zmianie. Od dnia zmiany wariantu rozpoczyna się nowy okres ubezpieczenia, który trwa przez 12 kolejnych miesięcy.
32. Zmiana wariantu powoduje zmianę wysokości składki. Składkę należną za nowy okres ubezpieczenia naliczamy zgodnie z wybranym przez Ciebie nowym wariantem. Jeżeli przed zmianą wariantu zapłaciłeś składkę za cały pierwotny okres ubezpieczenia, zaliczamy składkę przypadającą na okres po zmianie wariantu na poczet płatności składki za bieżący okres ubezpieczenia.
33. Jeśli po zmianie wariantu składka jest **wyższa** i powstanie niedopłata, będziesz musiał dopłacić różnicę za nowy wariant i okres ubezpieczenia.
34. Jeśli po zmianie wariantu składka jest **niższa**, różnicę zaliczymy na poczet przyszłych płatności składki lub jej raty. Jeśli chcesz, abyśmy zwrócili Ci nadpłaconą składkę, skontaktuj się z nami.

REZYGNACJA Z UMOWY UBEZPIECZENIA

35. Umowa kończy się z upływem ostatniego dnia okresu ubezpieczenia.
36. Możesz:
 - a) **odstąpić** od umowy w ciągu 30 dni od dnia jej zawarcia lub
 - b) **wypowiedzieć** umowę – po upływie 30 dni od dnia jej zawarcia.Odstąpienie od umowy lub jej wypowiedzenie będzie skuteczne na koniec dnia, w którym złożysz oświadczenie o wypowiedzeniu umowy lub o odstąpieniu od umowy.





37. Jeśli zawarliśmy umowę przy pomocy środków porozumiewania się na odległość (na przykład przez internet lub telefonicznie), masz prawo odstąpić od niej w ciągu 30 dni o jej zawarcia albo od dnia, w którym dotarła do Ciebie polisa, gdy nastąpiło to po zawarciu umowy.
38. Oświadczenie możesz złożyć nam lub agentowi. Jeśli wyślesz oświadczenie pocztą, przyjmiemy, że datą złożenia oświadczenia jest data stempla pocztowego
39. Nawet jeśli zrezygnujesz z ubezpieczenia, masz obowiązek zapłacić składkę za czas, w którym udzielaliśmy ochrony.
40. Jeżeli ochrona zakończy się wcześniej niż ustalaliśmy przy zawieraniu umowy, zwrócimy Ci składkę za niewykorzystany okres ochrony.
41. Umowa rozwiąże się i okres ubezpieczenia skończy się: :
 - a) z dniem śmierci ubezpieczonego albo
 - b) z dniem, w którym zrezygnujesz z ubezpieczenia albo
 - c) w ostatnim dniu okresu ubezpieczenia, jeśli nie przedłużymy umowy w zależności od tego, co nastąpi pierwsze.

REFUNDACJE ŚWIADCZEŃ ASSISTANCE – zwrot kosztów

42. W sytuacji, w której ubezpieczonemu przysługuje pomoc assistance, a nie może się z nami skontaktować z powodu siły wyższej lub innych obiektywnych przyczyn, zwrócimy mu koszty, jakie poniósł. Koszty te zwrócimy do wysokości, w jakiej my ponieśliśmy je, gdyby świadczenie assistance było realizowane przez nas.
43. Aby uzyskać zwrot (refundację) kosztów, ubezpieczony powinien zgłosić do nas wniosek o refundację.
44. Zgłoszenie takie powinno zawierać:
 - a) wyjaśnienie dlaczego kontakt z nami nie był możliwy,
 - b) dowody skorzystania ze świadczeń (np. dokumentacja z leczenia szpitalnego),
 - c) faktury, rachunki, dowody wpłaty, które pozwolą określić Twoje koszty.
45. Refundację kosztów lub jej bezsporną część wypłacimy ciągu 30 dni od otrzymania zawiadomienia o zajściu zdarzenia.
46. Gdybyśmy mieli wątpliwości co do naszej odpowiedzialności albo kwoty należnej refundacji kosztów, powinniśmy wypłacić zwrot w ciągu 14 dni od dnia, w którym wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.
47. Jeśli nie wypłacimy refundacji kosztów w terminie podanym w punkcie 46, zawiadomimy pisemnie osobę zgłaszającą roszczenie o powodzie opóźnienia.
48. Jeśli refundacja kosztów przysługuje, wraz z wypłatą pisemnie poinformujemy o tym ubezpieczonego.
49. Jeśli refundacja kosztów nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż w zgłoszonym roszczeniu, informujemy o tym na piśmie lub w inny sposób, na jaki się umówimy:
 - a) osobę, która wystąpiła z roszczeniem oraz
 - b) ubezpieczonego, jeśli nie on zgłaszał roszczenie, z uzasadnieniem decyzji. Pouchymy w niej, że może dochodzić roszczeń na drodze sądowej.
50. O wystąpieniu wypadku ubezpieczeniowego może również zawiadomić nas ubezpieczony albo jego spadkobiercy. W takim przypadku spadkobierca jest traktowany tak jak uprawniony z umowy.
51. Jeśli osoba, która zgłosiła roszczenie o refundację kosztów podała nam nieprawdę, możemy odmówić zwrotu. Może się tak zdarzyć, jeśli miało to wpływ na ustalenie okoliczności zdarzenia objętego ubezpieczeniem, naszej odpowiedzialności albo miało na celu wyłudzenie odszkodowania.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI – w jakich sytuacjach nie wypłacimy świadczenia?

52. W niektórych przypadkach nie będziemy mogli udzielić świadczenia ani wypłacić odszkodowania. We wszystkich ubezpieczeniach objętych tymi OWU nasza odpowiedzialność nie obejmuje:
 - a) świadczeń assistance realizowanych poza Polską;
 - b) kosztów, które ubezpieczony poniósł bez naszej zgody, nawet jeżeli są one objęte zakresem ubezpieczenia i mieszczą się w wyznaczonych limitach. To wyłączenie nie dotyczy refundacji świadczeń assistance opisanych w punktach 42-51.
53. Nie ponosimy odpowiedzialności, jeśli:
 - a) szkoda powstała przed rozpoczęciem okresu ubezpieczenia,
 - b) ubezpieczony wyrządził szkodę umyślnie (celowo) lub wskutek rażącego niedbalstwa, W przypadku rażącego niedbalstwa świadczenie jest należne, jeśli jego wykonanie odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
 - c) jeśli szkodę wyrządziły umyślnie (celowo) osoby, z którymi ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym. Wyłączenie nie dotyczy ubezpieczenia Pomoc ZDROWIE,
 - d) ubezpieczony lub osoby, z którymi pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym spowodowali szkodę z naruszeniem prawa.
54. Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej wyłączamy szkody, które powstały w wyniku wszelkich roszczeń, skierowanych do ubezpieczonego przez osoby trzecie, w związku ze zdarzeniem objętym ochroną.



55. W przypadku działania siły wyższej nie ponosimy odpowiedzialności za spowodowane jej działaniem:
- niewykonanie świadczeń assistance,
 - nieudzielenie informacji,
 - opóźnienia, które wyniknęły z siły wyższej i mogą spowodować niedyspozycyjność współpracujących z nami usługodawców.
56. Ponadto, w poszczególnych ubezpieczeniach stosujemy następujące wyłączenia:

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI - Pomoc ZDROWIE

57. Nasza odpowiedzialność nie obejmuje:
- kosztów leków (z wyjątkiem zakupu leków dla dziecka, o którym mowa w tabeli nr 1, środków opatrunkowych,
 - kosztów świadczeń, jeżeli są one pokrywane w ramach ubezpieczenia społecznego,
 - sytuacji, w których wymagana jest interwencja pogotowia ratunkowego, służb ratownictwa specjalistycznego (na przykład WOPR, GOPR, itp.).

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI - Pomoc DOM

58. Nie wypłacimy odszkodowania za szkody, które:
- powstały w związku z działaniami wojennymi, zamieszkami, rozruchami, strajkami, aktami terroryzmu,
 - powstały w związku ze świadczeniami assistance; odpowiedzialność za jakość i sposób wykonania usług oraz za szkody wyrządzone w związku z realizacją świadczeń assistance ponoszą bezpośredni usługodawcy,
 - zaszły w związku z:
 - szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego,
 - szkodami powstałymi wskutek zawilgocenia domu i pomieszczeń, w wyniku zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych poprzez dach, ściany, balkony, tarasy, okna lub niezabezpieczone otwory, jeżeli ubezpieczony miał obowiązek konserwacji tych urządzeń, instalacji czy elementów,
 - szkodami, które powstały wskutek przenikania wód gruntowych,
 - skutkami działania materiałów rozszczepialnych,
 - szkodami, które wynikły z podania przez ubezpieczonego informacji niezgodnych ze stanem faktycznym.
59. Z zakresu realizowanych świadczeń assistance wyłączone są usługi związane z:
- konserwacją instalacji, urządzeń i stałych elementów wyposażenia domu/mieszkania,
 - uszkodzeniami żarówek, bezpieczników, przedłużaczy, gniazdek elektrycznych, przełączników, urządzeń elektrycznych gospodarstwa domowego (za wyjątkiem sprzętu AGD i sprzętu RTV), wszelkich maszyn i urządzeń, które służą do prowadzenia działalności gospodarczej,
 - uszkodzeniami instalacji, które powinny być naprawiane lub konserwowane przez administrację mieszkania lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego,
 - uszkodzeniami, o istnieniu których ubezpieczony wiedział przed zawarciem umowy,
 - konserwacją sprzętu, niewłaściwym przechowywaniem sprzętu, a także stosowaniem sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem lub przepisami bezpieczeństwa,
 - uszkodzeniami i wadami wynikłymi na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji lub konserwacji, przeróbek, napraw, modyfikacji, które przeprowadził ubezpieczony,
 - brakiem wzajemnej współpracy elementów sprzętu i oprogramowania potwierdzonym przez producenta lub wynikającą z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji,
60. Ponadto ubezpieczenie nie obejmuje:
- uszkodzeń mechanicznych, termicznych lub celowego uszkodzenia sprzętu i wywołanych nimi wad,
 - naturalnego zużycia baterii.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI - Pomoc TELEFON I KIESZEŃ

61. Nie będziemy odpowiadać za szkody powstałe w związku z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, zamieszkami, rozruchami, niepokojami społecznymi, strajkami, lokautem, aktami terroryzmu, sabotażem, a także konfiskatą, nacjonalizacją, przetrzymywaniem lub zarekwirowaniem mienia przez organy państwowe oraz działaniem energii jądrowej lub skażeniem radioaktywnym.
62. Ochroną ubezpieczeniową nie obejmujemy:
- awarii spowodowanych przez dzieci, a także przez zwierzęta,
 - utrąty danych lub oprogramowania telefonu, w tym danych zapisanych w pamięci telefonu lub na karcie SIM,
 - uszkodzenia lub wyczerpania baterii, akumulatorów zasilających telefon,
 - uszkodzenia, kradzieży lub zagubienie akcesoriów dodatkowych, w szczególności: zestawów słuchawkowych, modemów, anten, kabli, ładowarek, dodatkowych baterii,
 - szkód spowodowanych niewłaściwym podłączeniem telefonu do sieci elektrycznej,
 - uszkodzeń, które powstały w wyniku użytkowania telefonu niezgodnie z instrukcją obsługi,
 - szkód, które powstały w telefonie objętym kampanią wycofania produktu z rynku,
 - szkód, które powstały w wyniku działania energii jądrowej lub skażenia radioaktywnego,
 - awarii, które wyniknęły z napraw przeprowadzonych przez osoby do tego nieupoważnionych,
63. Ochroną ubezpieczeniową nie obejmujemy również:
- kosztów instalacji oprogramowania telefonu innego niż podstawowe, niezbędnego do funkcjonowania aparatu,
 - wymiany części, które uległy normalnemu zużyciu i powinny być okresowo wymieniane: baterie, obudowy telefonu, chyba że konieczność ich wymiany bezpośrednio wynika z wypadku objętego ochroną ubezpieczeniową,





- c) porysowania, wgniecenia, zadrapania, odbarwienia, wytarcie lakieru, powierzchowne uszkodzenia mechaniczne i inne uszkodzenia, które poza zmniejszeniem atrakcyjności wizualnej nie mają wpływu na prawidłowe funkcjonowanie telefonu,
 - d) kosztów dostarczenia telefonu do punktu naprawczego oraz koszty odbioru naprawionego lub nienaprawionego telefonu z punktu naprawczego,
 - e) awarii, które wynikają z wadliwych pikseli w liczbie niższej lub równej liczbie dopuszczalnej zgodnie z normą ISO 13406-2.
64. Nie odpowiadamy również za szkody powstałe wskutek **niedopełnienia obowiązków, które wynikają z instrukcji producenta** i dotyczą korzystania z telefonu.
65. Ochroną nie obejmujemy również szkód:
- a) spowodowanych przez oprogramowanie zainstalowane w telefonie oraz w wyniku działania wirusa elektronicznego lub wadliwym funkcjonowaniem na skutek powyższych czynników,
 - b) polegających na utracie wartości telefonu,
 - c) w telefonach użytkowanych niezgodnie z przeznaczeniem,
 - d) w telefonach wypożyczanych w celach zarobkowych,
 - e) w telefonie, który został poddany przeróbkom, przebudowie lub w którym został zmieniony numer IMEI, za wyjątkiem przypadków napraw gwarancyjnych lub w ramach roszczeń z tytułu przepisów o sprzedaży konsumenckiej albo na skutek naprawy wykonanej w ramach umowy ubezpieczenia,
 - f) powstałych w czasie doświadczeń lub eksperymentów przeprowadzanych przy wykorzystaniu telefonu.
66. Nie obejmujemy ochroną uszkodzeń telefonu:
- a) spowodowanych zamoczeniem, chyba że było to spowodowane działaniem służb ratowniczych w sytuacji zagrożenia zdrowia i życia w miejscu zamieszkania ubezpieczonego,
 - b) spowodowane wilgocią, rdzą lub korozją postępującą stopniowo,
 - c) powstałe wskutek wad materiałowych lub konstrukcyjnych.
67. Z naszej odpowiedzialności wyłączone są szkody w telefonach użytych w działalności przestępczej lub terrorystycznej, a także wszelkiego rodzaju szkody pośrednie, w tym wynikające z utraty spodziewanego zysku, dochodu, wynagrodzeń, kar umownych, opóźnień.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI – Pomoc KOMPUTER I INTERNET

68. Nie będziemy odpowiadać za szkody powstałe w związku z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, zamieszkami, rozruchami, strajkami, lokautem, aktami terroryzmu, sabotażem, powstaniami, rewolucjami, demonstracjami oraz działaniem energii jądrowej lub skażeniem radioaktywnym.
69. Nie będziemy odpowiadać, gdy zdarzenie ubezpieczeniowe powstało:
- a) po spożyciu przez ubezpieczonego alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających, jeżeli miało to wpływ na wystąpienie zdarzenia ubezpieczeniowego,
 - b) w wyniku utraty lub zatrzymania dokumentów na podstawie decyzji państwowej, bądź jest spowodowane działaniami uprawnionych do tego władz,
 - c) w wyniku uszkodzenia lub wyczerpania baterii, akumulatorów zasilających sprzęt IT,
 - d) w wyniku kradzieży, kradzieży z włamaniem, rozboju,
 - e) w wyniku niewłaściwego podłączenia sprzętu IT do sieci elektrycznej,
 - f) w wyniku korzystania ze sprzętu IT w sposób niezgodny z instrukcją obsługi, w tym wszelkich zmian i przeróbek.
70. Nie ponosimy odpowiedzialności za wszelkiego rodzaju:
- a) awarie centrali telefonicznych, urządzenia peryferyjne, drukarki, skanery, urządzenia wskazujące także inny sprzęt nie wymieniony jako sprzęt IT, wszelkie uszkodzenia mechaniczne oraz zewnętrzne powstałe w trakcie użytkowania sprzętu IT,
 - b) uszkodzenia, kradzież lub zagubienie akcesoriów dodatkowych, w szczególności: zestawów słuchawkowych, modemów, anten, kabli, ładowarek, dodatkowych baterii,
 - c) szkody pośrednie, w tym takie, które wynikają z utraty spodziewanego zysku wynagrodzeń, kar umownych, opóźnień,
 - d) szkody, które powstały w sprzęcie IT objętym kampanią wycofania produktu z rynku lub do którego usunięcia zobowiązany jest podmiot odpowiedzialny za wycofanie produktu z rynku,
 - e) szkody, które powstały w sprzęcie IT spowodowane przez dzieci, a także przez zwierzęta,
 - f) awarie, które są następstwem napraw wykonywanych przez osoby do tego nieupoważnione,
 - g) szkody w danych, które nie są własnością ubezpieczonego,
 - h) szkody, które powstały wskutek użytkowania oprogramowania nieoryginalnego, nielegalnego lub błędnie zainstalowanego,
 - i) koszty instalacji oprogramowania sprzętu IT,
 - j) wymianę części, które podlegają normalnemu zużyciu i okresowej wymianie w związku z użytkowaniem sprzętu IT: baterii, obudowy, chyba że konieczność ich wymiany wynika z wypadku objętego ubezpieczeniem,
 - k) uszkodzenia estetyczne, wgniecenia, zadrapania, odbarwienia oraz inne, które nie mają wpływu na funkcjonalność sprzętu IT, chyba, że zmiany te są skutkiem szkody objętej ubezpieczeniem,
 - l) awarie, które wynikają z wadliwych pikseli w liczbie niższej lub równej liczbie dopuszczalnej zgodnie z normą ISO 13406-2.



WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI - Pomoc SAMOCHÓD

71. Świadczenia assistance nie przysługują, jeżeli awaria samochodu była następstwem:
- działań wojennych, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, powstań, strajków, aktów terroryzmu, sabotażu lub akcji odwetowych,
 - obowiązku udostępnienia samochodu na rzecz wojska,
 - aktów terroryzmu,
 - działania energii jądrowej.
72. Ponadto nie odpowiadamy za awarie samochodu:
- jeśli wyniknęły z użytkowania samochodu niezgodnie przeznaczeniem,
 - jeśli wyniknęły z zamontowania elementów, które nie są zalecane przez producenta samochodu,
 - jeśli powstały podczas udziału samochodu w rajdach, konkursach, wyścigach, testach lub podczas przygotowań do nich,
 - powstałe w samochodach:
 - które zawodowo i zarobkowo wynajmujesz lub dzierżawisz,
 - służących do nauki jazdy,
 - przerabianych bez zgody producenta w sposób powodujący utratę gwarancji,
 - które są wykorzystywane do zarobkowego przewozu osób lub towarów,
 - które wynikają z braku ważnego przeglądu technicznego w dniu zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego lub niezrealizowanej na czas konserwacji (zgodnie z warunkami eksploatacji samochodu określonymi przez producenta),
 - jeśli powstały z powodu przeciążenia samochodu albo obciążenia przyczepą o masie większej niż dopuszczona przez producenta samochodu,
 - jeśli nie została podjęta próba usprawnienia samochodu po interwencji ubezpieczyciela,
 - których kierowca był nietrzeźwy lub pod wpływem środków odurzających,
 - których kierowca nie miał wymaganych uprawnień do kierowania samochodem.
73. Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje:
- następstw oczekiwania na części zamienne lub innych roszczeń z tym związanych,
 - kosztów napraw mechanicznych wykonywanych przez warsztat, do którego odholowano auto.
74. W rozumieniu tych OWU do czasu naprawy uszkodzonego samochodu nie wlicza się czas trwania dodatkowych czynności serwisowych niezwiązanych z awarią, w tym:
- okresowy przegląd samochodu,
 - drobne naprawy lub regulacje wykonywane przy okazji,
 - czynności administracyjne i prawne (w tym proces likwidacji szkody przez nas lub brak pieniędzy na pokrycie kosztów naprawy), poza niezbędnymi naprawami, które są następstwem zdarzenia ubezpieczeniowego.

OBOWIĄZKI TWOJE I UBEZPIECZONEGO

75. Jeśli zmienia się informacje, o które pytaliśmy przy zawieraniu umowy, powiadom nas o tym jak najszybciej.
76. Ty i ubezpieczony macie obowiązek zgłaszać nam jak najszybciej wszystkie zmiany dotyczące informacji, o które pytaliśmy przy zawieraniu umowy.
77. Ty i ubezpieczony powinniście informować nas o każdej zmianie swoich danych osobowych wskazanych w polisie. Możecie to zrobić u agenta lub bezpośrednio u nas.
78. Jeśli ubezpieczasz się przez przedstawiciela, to także on zobowiązany jest podać wszystkie znane mu okoliczności.
79. Masz obowiązek zapłaty składki za ochronę ubezpieczeniową, w wysokości i terminie, które zapisaliśmy w polisie lub w potwierdzeniu zmiany.

JAK SKORZYSTAĆ ZE ŚWIADCZEŃ ASSISTANCE?

80. W tabeli nr 11, opisujemy jak postąpić w razie zajścia zdarzenia objętego ubezpieczeniem.

TABELA NR 11 – JAK POSTĄPIĆ W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

Zanim ubezpieczony podejmie działania we własnym zakresie, jak najszybciej powinien skontaktować się z nami pod numerem telefonu podanym w polisie i podać nam:

- nr polisy,
- PESEL, datę urodzenia, imię i nazwisko ubezpieczonego,
- adres zamieszkania, a w przypadku ubezpieczenia *Pomoc DOM* - adres ubezpieczenia,
- nr telefonu, pod którym możliwy jest kontakt z ubezpieczonym,
- krótki opis tego, co się stało i opis, jakiej pomocy potrzebujesz,
- inne informacje abyśmy mogli zorganizować pomoc lub wypłacić świadczenia;

pomóc nam ustalić okoliczności zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego i rozmiar szkody, abyśmy mogli ustalić odpowiedzialność i zakres pomocy;

współpracować z nami;

w miarę możliwości postarać się zapobiec zwiększaniu się skutków zdarzenia;

jeżeli będzie to konieczne do realizacji świadczenia assistance, udzielić naszemu specjalście wszelkich niezbędnych pełnomocnictw;

przekazać nam dokumenty niezbędne do likwidacji szkody, o których mowa w tabeli nr 12;



W przypadku kradzieży z włamaniem, kradzieży kieszonkowej lub rozboju, w wyniku których ubezpieczony utracił telefon (ubezpieczenie Pomoc TELEFON i KIESZEŃ), oprócz spełnienia powyższych punktów, ubezpieczony powinien jak najszybciej:

- zablokować możliwości wykonywania połączeń u swojego operatora telefonii komórkowej;
- skontaktować się z Policją, aby zgłosić kradzież kieszonkową, kradzież z włamaniem lub rozboj.

W przypadku ubezpieczenia Pomoc TELEFON i KIESZEŃ, ubezpieczony powinien również:

- jak najszybciej zgłosić na Policję, utratę przedmiotów objętych ubezpieczeniem w wyniku kradzieży oraz uzyskać pisemne potwierdzenie zgłoszenia;
- jak najszybciej zgłosić na Policję utratę gotówki pobranej z bankomatu albo utratę gotówki w wyniku nieautoryzowanych transakcji zbliżeniowych (w tym płatności mobilnych) lub w wyniku nieautoryzowanych transakcji internetowych oraz uzyskać pisemne potwierdzenie tego zgłoszenia.

81. Jeśli umyślnie lub przez swoje rażące niedbalstwo, ubezpieczony nie skontaktuje się z nami jak najszybciej i przyczyni się to do zwiększenia się szkody lub uniemożliwi to nam ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia, możemy odpowiednio **zmniejszyć** świadczenie.
82. W przypadku ubezpieczenia *Pomoc TELEFON i KIESZEŃ* z powyższych powodów możemy **odmówić** organizacji świadczeń assistance w zakresie, w jakim brak kontaktu wpłynął na powstanie szkody albo uniemożliwił nam ustalenie naszej odpowiedzialności.
83. Jeśli z winy umyślnej lub przez rażące niedbalstwo, ubezpieczony nie zablokował możliwości wykonywania połączeń u swojego operatora telefonii komórkowej, nie ponosimy odpowiedzialności za nieautoryzowane połączenia.

ZASADY WYPŁATY ŚWIADCZEŃ

84. W tabeli nr 12 wymieniamy dokumenty, których potrzebujemy, aby ustalić okoliczności zdarzenia.

TABELA NR 12 - DOKUMENTACJA

Ubezpieczenie	Świadczenie	Dokumenty, które powinien dostarczyć Ubezpieczony, aby uzyskać wypłatę świadczenia:
Pomoc ZDROWIE	wszystkie objęte zakresem ubezpieczenia	dokumenty nie są wymagane;
Pomoc DOM	interwencja specjalisty od napraw sprzętu AGD lub RTV	potwierdzenie roku produkcji uszkodzonego sprzętu AGD lub RTV (np. dowód zakupu, gwarancja lub inny dokument);
Pomoc TELEFON i KIESZEŃ	organizacja i pokrycie kosztów naprawy telefonu wraz z pokryciem kosztów materiałów zamiennych	– potwierdzenie nabycia przez <u>ubezpieczonego</u> telefonu (w szczególności paragon fiskalny lub fakturę VAT) – inne dokumenty, o jakie poprosimy, jeżeli będą niezbędne do realizacji świadczenia ubezpieczeniowego;
	zakup nowego telefonu	– protokół policji potwierdzający <u>kradzież</u> telefonu lub <u>rozboj</u> , – dokument potwierdzający zakup telefonu przez <u>ubezpieczonego</u> (w szczególności paragon fiskalny lub fakturę VAT);
	zwrot kosztów nieautoryzowanych połączeń	– billing połączeń telefonicznych, na podstawie którego można określić łączny koszt nieautoryzowanych połączeń telefonicznych, – zaświadczenie od operatora telefonii komórkowej z podaniem daty i godziny zablokowania połączeń telefonicznych, – protokół policji, który potwierdzi utratę telefonu wskutek <u>kradzieży z włamaniem</u> , <u>kradzieży kieszonkowej</u> lub <u>rozboju</u> ;
	zwrot kosztów z tytułu utraty kluczy do miejsca zamieszkania	– pisemne potwierdzenie zgłoszenia na policję utraty kluczy do miejsca zamieszkania, – rachunek zakupu nowego zamka z kompletem kluczy lub rachunek potwierdzający dorobienie kompletu kluczy;
	zwrot kosztów z tytułu utraty kart/tokena	– pisemne potwierdzenie zgłoszenia na policję utraty kart/tokena, – potwierdzenie z banku wydania duplikatu karty/nowego tokena z informacją o kosztach jej/jego wydania;
	zwrot kosztów z tytułu utraty karty SIM	– pisemne potwierdzenie zgłoszenia na policję utraty karty SIM, – potwierdzenie zablokowania u operatora sieci telefonii komórkowej kodu IMEI i kodu SIM;
	zwrot kosztów z tytułu utraty przez ubezpieczonego tablic rejestracyjnych	– pisemne potwierdzenie zgłoszenia na policję utraty tablic rejestracyjnych – potwierdzenie przerejestrowania pojazdu i wydanie nowych tablic rejestracyjnych lub wydanie wódnika tablic rejestracyjnych wraz z potwierdzeniem poniesionych opłat;
	zwrot kosztów z tytułu utraty przez ubezpieczonego kluczyków do pojazdu	– pisemne potwierdzenie zgłoszenia na policję utraty kluczyków do pojazdu, – faktura zakupu nowych zamków z kompletem kluczy lub – faktura, która potwierdzi dorobienie kompletu kluczy;
	zwrot pieniędzy z tytułu nieautoryzowanych transakcji zbliżeniowych i internetowych	– numer rachunku bankowego, na który powinna zostać zwrócona łączna kwota nieautoryzowanych transakcji zbliżeniowych lub nieautoryzowanych transakcji internetowych,





		- potwierdzenie zawiadomienia organów ścigania o podejrzeniu popełnienia przestępstwa <u>kradzieży kieszonkowej</u>, <u>kradzieży z włamaniem</u> lub <u>rozboju</u>, w wyniku których ubezpieczony utracił kartę, - potwierdzenie z banku daty i godziny zablokowania konta bankowego lub karty, - potwierdzony przez bank wyciąg z konta, które zawiera <u>nieautoryzowane transakcje zbliżeniowe</u> lub <u>nieautoryzowane transakcje internetowe</u>;
	zwrot kosztów wydania nowej karty	- numer rachunku bankowego, na który mają być zwrócone koszty wydania nowej karty, - potwierdzenie zawiadomienia organów ścigania o podejrzeniu popełnienia przestępstwa kradzieży karty na szkodę <u>ubezpieczonego</u>, - wyciąg z konta bankowego, który potwierdzi, że <u>ubezpieczony</u> poniósł koszt wydania nowej karty;
Pomoc KOMPUTER i INTERNET	interwencja specjalisty od napraw sprzętu IT	dokument, który potwierdzi rok produkcji uszkodzonego sprzętu IT (np. dowód zakupu, gwarancja lub inny dokument),
Pomoc SAMOCHÓD	wszystkie objęte zakresem ubezpieczenia	dokumenty nie są wymagane.

85. Świadczenia wypłacamy zgodnie z przepisami o opodatkowaniu osób fizycznych lub prawnych, które obowiązują w dniu wypłaty świadczenia.

KIEDY I JAK BĘDZIEMY LIKWIDOWAĆ SZKODĘ?

ŚWIADCZENIA NATYCHMIASTOWEJ POMOCY ASSISTANCE

86. Świadczenia w ramach ubezpieczenia Pomoc ZDROWIE, Pomoc DOM, Pomoc KOMPUTER i INTERNET, Pomoc SAMOCHÓD zorganizujemy jak najszybciej, gdy otrzymamy zgłoszenie oraz informacje potrzebne do realizacji świadczenia assistance.
87. Jeśli nie ma podstaw do realizacji świadczenia assistance lub może być ono świadczone w innym zakresie niż w złożonym zgłoszeniu, poinformujemy o tym ubezpieczonego pisemnie, czy to będzie całkowita lub częściowa odmowa wykonania świadczenia assistance. W piśmie podamy okoliczności odmowy realizacji świadczenia i odpowiednie podstawy prawne.

ŚWIADCZENIA INNE NIŻ NATYCHMIASTOWA POMOC ASSISTANCE

88. Świadczenia w ramach ubezpieczenia Pomoc TELEFON I KIESZEŃ realizujemy zgodnie z poniższym opisem.
89. W ciągu 7 dni od powiadomienia nas o zdarzeniu, potwierdzimy pisemnie, że otrzymaliśmy zgłoszenie i ustalimy stan faktyczny zdarzenia, zasadność zgłoszonych roszczeń i wysokość świadczenia, a także poinformujemy osobę występującą z tym roszczeniem, jakie dokumenty są nam potrzebne.
90. Świadczenie lub świadczenie assistance zrealizujemy w całości albo w bezspornej części w ciągu 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu.
91. Gdybyśmy w ciągu 30 dni nie zdążyli albo nie mogli ustalić naszej odpowiedzialności, albo wysokości świadczenia/świadczenia assistance, powinniśmy wypłacić lub zrealizować w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności, wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.
92. Jeśli także po upływie tego terminu nie wypłacimy świadczenia, zawiadomimy o tym na piśmie lub w inny sposób, na jaki się umówimy:
- a) osobę zgłaszającą roszczenie oraz
 - b) ubezpieczonego, jeśli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie, z jakiego powodu nie możemy wypłacić świadczenia.
93. Jeśli świadczenie **przysługuje**, wraz z wypłatą pisemnie poinformujemy o tym ubezpieczonego.
94. Jeżeli świadczenie **nie przysługuje** lub **przysługuje w innej wysokości** niż w zgłoszonym roszczeniu, informujemy o tym na piśmie lub w inny sposób, na jaki się umówimy:
- a) osobę występującą z roszczeniem oraz
 - b) ubezpieczonego, jeśli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie, z uzasadnieniem decyzji. Poinformujemy, że ubezpieczony może dochodzić roszczeń na drodze sądowej.
95. Jeśli chcesz, to Ty, ubezpieczony, osoba występująca z roszczeniem lub uprawniony z umowy, możecie zażądać od nas pisemnego potwierdzenia informacji i dokumentów, na podstawie których ustalaliśmy naszą odpowiedzialność lub wysokość świadczenia. Możecie żądać od nas pisemnego potwierdzenia udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem. Informacje i dokumenty udostępniemy w formie elektronicznej.
96. Dokumentację szkody przechowujemy do czasu upływu terminu przedawnienia roszczeń z umowy.
97. Jeśli zgłaszający roszczenie poda nam nieprawdę, to możemy odmówić wypłaty lub organizacji świadczenia. chyba, że nie wpłynęło to na ustalenie okoliczności zdarzenia, naszej odpowiedzialności lub nie miało na celu wyłudzenia świadczenia /świadczenia assistance.





98. W przypadku umowy zawartej na rzecz innej osoby zawiadomienie o wystąpieniu zdarzenia ubezpieczeniowego może zgłosić również ubezpieczony albo jego spadkobiercy. W tym przypadku spadkobierca jest traktowany tak, jak uprawniony z umowy.

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

99. Jako ubezpieczający jesteś zobowiązany do zapłaty składki.
100. Składkę możesz opłacić jednorazowo za cały okres ubezpieczenia lub w ratach - miesięcznych, kwartalnych lub półrocznych.
101. Terminy, częstotliwość i sposób płatności składki podajemy w polisie albo w ostatnio złożonej przez Ciebie dyspozycji zmiany do polisy.
102. Składkę lub jej ratę musimy otrzymać na nasze konto w dniu zapisanym w polisie.
103. Jeśli zapłacisz za dużo, potraktujemy nadpłatę na poczet kolejnych składek. Jeśli powiadomisz nas, że chcesz odzyskać nadpłacone pieniądze, zwrócimy Ci je na konto, które nam wskażesz.
104. Składkę obliczamy za czas trwania ochrony ubezpieczeniowej, zgodnie z tabelą składek, która jest aktualna na dzień zawarcia umowy.
105. Wysokość składki zależy od wariantu ubezpieczenia.
106. Jeśli nie zapłacisz drugiej lub kolejnej raty składki, wezwiemy Cię do jej zapłaty w terminie 7 dni od otrzymania wezwania. Jeśli pomimo wezwania nie zapłacisz drugiej lub kolejnej raty składki, ustanie nasza odpowiedzialność. Jednak nadal będziesz musiał zapłacić składkę za czas, kiedy udzielaliśmy ochrony.

REKLAMACJE

107. Ty i ubezpieczony macie prawo złożyć reklamację na świadczone przez nas usługi oraz prawo do składania skarg i zażaleń. Możecie to zrobić:
- a) **na piśmie** – pocztą na nasz adres, który wskazaliśmy na początku OWU lub na adres naszego agenta. Pismo musi podpisać osoba, która zgłasza reklamację. Powinna w nim podać imię, nazwisko i adres do korespondencji;
 - b) **na piśmie** na adres do doręczeń elektronicznych w rozumieniu ustawy o doręczeniach elektronicznych:
 - na nasz – począwszy od dnia wpisania tego adresu do bazy adresów elektronicznych,
 - lub naszego agenta Credit Agricole Bank Polska S.A.: AE:PL-37709-98185-TIVUW-29;
 - c) **e-mailem** na adres: reklamacje@ca-ubezpieczenia.pl;
 - d) **telefonicznie**: 801 300 515 – jeśli dzwonisz z Polski lub (+48 71) 77 32 333 – jeśli dzwonisz z zagranicy (koszt połączenia według taryfy Twojego operatora);
 - e) **osobiście** w naszej siedzibie.
108. Ty i ubezpieczony możecie zwrócić się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta oraz złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl) o rozpatrzenie sprawy lub o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów.
109. Jeśli zawrzesz umowę ubezpieczenia na odległość, to możesz złożyć skargę do podmiotu, który ma prawo do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przez europejską platformę rozstrzygania sporów ODR (Online Dispute Resolution). Platformę znajdziesz pod adresem: www.ec.europa.eu/consumers/odr/.
110. Reklamacje muszą być złożone tak, abyśmy mogli zidentyfikować osobę, która wnosi skargę lub zażalenie oraz przedmiot skargi lub zażalenia.
111. Odpowiemy na reklamację w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, a za pośrednictwem poczty elektronicznej wyłącznie na wniosek składającego reklamację.
112. Reklamacje rozpatrujemy najszybciej jak to możliwe, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, jeśli nie możemy rozpatrzyć reklamacji w ciągu 30 dni, poinformujemy osobę składającą reklamację o przyczynie opóźnienia i o nowym terminie naszej odpowiedzi. Łączny czas rozpatrzenia reklamacji nie może przekraczać 60 dni od daty wpływu reklamacji. Aby zachować termin, wystarczy, że wyślemy odpowiedź przed jego upływem.
113. Nadzoruje nas Komisja Nadzoru Finansowego.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

114. Wszelkie zawiadomienia i oświadczenia pomiędzy Tobą, nami, ubezpieczonym powinny mieć formę pisemną lub inną, którą uzgodniliśmy z właścicielem polisy.
115. Pozew w sprawach, które wynikają z umowy zawartej zgodnie z tymi OWU, można złożyć do sądu:
- a) według przepisów o właściwości ogólnej albo
 - b) właściwego dla Twojego miejsca zamieszkania,
 - c) właściwego dla miejsca zamieszkania ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy.
116. Oświadczamy, że jesteśmy spółką należącą do Grupy Crédit Agricole. Spełniamy wymogi, które wynikają z obowiązujących zasad dotyczących sankcji międzynarodowych, wydane, administrowane lub egzekwowane przez:
- a) Radę Bezpieczeństwa ONZ,





- b) Unię Europejską,
- c) Francję i Stany Zjednoczone Ameryki (w tym w szczególności środki zapobiegawcze wydane przez Biuro ds. Kontroli Aktywów Zagranicznych Departamentu Skarbu (OFAC) i Departament Stanu)
- d) lub jakikolwiek inny właściwy organ uprawniony do wydawania takich sankcji.

Dotyczy to również wszelkich sankcji lub środków dotyczących embargo, zamrożenia aktywów lub zasobów ekonomicznych, ograniczenia w transakcjach z osobami fizycznymi lub prawnymi lub odnoszące się do określonej własności lub terytoriów. W związku z tym nie możemy wypłacić świadczenia z umowy, jeśli będzie to naruszało postanowienia, o których pisaliśmy w tym punkcie.

Przeczytaj, co oznaczają terminy użyte w OWU



SŁOWNIK

117. Tak rozumiemy pojęcia użyte w OWU, polisie i innych dokumentach związanych z tym ubezpieczeniem:

adres ubezpieczenia	jeden z adresów, które podajesz w polisie: zamieszkania, stałego zameldowania lub korespondencyjny. Możesz go zmienić w trakcie trwania ochrony ubezpieczeniowej;
agent	agent ubezpieczeniowy, który działa w imieniu ubezpieczyciela. Jest wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych, który prowadzi Komisja Nadzoru Finansowego. Agent może w naszym imieniu zawierać i wykonywać umowy ubezpieczenia na podstawie tych OWU;
awaria samochodu	jest to wadliwe lub niewłaściwe działanie samochodu, które wynika z przyczyny wewnętrznej, i uniemożliwia bezpieczną lub zgodną z przepisami drogowymi jazdę. Awarią nie jest: - potrzeba uzupełnienia płynów, - obsługa bieżąca i okresowa, - dostawa i montaż akcesoriów do samochodu;
awaria sprzętu AGD lub RTV	to jest takie uszkodzenie sprzętu, które uniemożliwia prawidłowe korzystanie z niego i wynika z przyczyny wewnętrznej lub z uszkodzenia instalacji elektrycznych; awarią nie jest: - bezpośrednie działanie człowieka na sprzęt, - jeśli sprzęt był obsługiwany niezgodnie z instrukcją;
awaria sprzętu IT	jest to nieprawidłowe działanie sprzętu IT, spowodowane uszkodzeniami od wewnątrz, niezależnymi od działań ubezpieczonego; awarią nie jest: - uszkodzenie spowodowane przez czynniki zewnętrzne, - jeśli sprzęt był obsługiwany niezgodnie z instrukcją;
bank	Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Legnicka 48 bud. C-D, 54-202 Wrocław. Bank jest naszym agentem;
dane	są to dokumenty i pliki multimedialne (audio, video oraz graficzne), które są zapisane trwale w pamięci dysku twardego sprzętu IT, wykorzystywane prywatnie i są własnością ubezpieczonego;
dziecko	osoba, której rodzicem jest ubezpieczony, mieszka z nim na stałe i w momencie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego nie przekroczyła 18 roku życia
kradzież	jest to bezprawne przywłaszczenie cudzej rzeczy (zgodnie z Kodeksem karnym);
kradzież kieszonkowa	jest to kradzież z kieszeni odzieży lub torby, karty lub telefonu bez użycia przemocy fizycznej lub psychicznej;
kradzież z włamaniem	jest to kradzież z zamkniętego miejsca, w tym z pojazdu, gdy sprawca: - siłą usunął zabezpieczenia i pozostawił ślady uszkodzeń, albo - użył podrobionych lub dopasowanych kluczy albo - skradzionych oryginalnych kluczy;
my/ubezpieczyciel	Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą we Wrocławiu;
nagłe zachorowanie	to stan chorobowy, który powstał nagle w okresie ubezpieczenia i wymaga natychmiastowej pomocy medycznej;
nieautoryzowane połączenia telefoniczne	połączenia telefoniczne bez wiedzy i zgody ubezpieczonego, wykonane jego utraconym telefonem;
nieautoryzowana transakcja internetowa	transakcja internetowa przeprowadzona przez osoby nieuprawnione, które uzyskały dostęp do karty płatniczej/kredytowej ubezpieczonego lub danych dostępowych do internetowego konta osobistego poprzez: - phishing (tj. gdy cyberprzestępca próbuje nakłonić do działania zgodnego z jego zamierzeniami np.: przez e-mail albo sms z linkiem do płatności) lub - przy użyciu key loggera (tj. oprogramowania lub urządzenia, które rejestruje klawisze naciskane przez użytkownika);





nieautoryzowana transakcja zbliżeniowa	transakcja bezgotówkowa przeprowadzona przez osoby nieuprawnione przy użyciu skradzionej karty, telefonu komórkowego, smartfona lub innego urządzenia wyposażonego w antenę zbliżeniową;
nieszczęśliwy wypadek	zdarzenie, które powstało w okresie ubezpieczenia, nagle i niezależne od woli ubezpieczonego, spowodowane przyczyną zewnętrzną, które spowodowało fizyczne uszkodzenia ciała ubezpieczonego;
osoba bliska	– małżonek, – partner życiowy, – rodzeństwo, – wstępni, czyli osoby, od których się wywodzisz – rodzice, dziadkowie, pradiadkowie, – zstępni, czyli potomkowie: dzieci, wnuki oraz prawnuki, – teściowie, – zięciowie i synowe, – ojczym, macocha, – pasierb, pasierbica, – przysposobieni i przysposabiający;
polisa	dokument, w którym potwierdzamy warunki umowy. Wystawiamy ją dla ubezpieczającego;
przypadkowe uszkodzenie	zdarzenie nagle, przypadkowe, działające z zewnątrz, którego nie da się przewidzieć i powoduje uszkodzenie telefonu lub smartfona albo ich części;
rozbój	jest to rodzaj kradzieży, która wiąże się z użyciem przemocy lub groźbą natychmiastowego jej użycia, albo gdy napastnik okradnie ubezpieczonego i doprowadzi go do stanu nieprzytomności lub bezbronności;
samochód	samochód osobowy, osobowo-ciężarowy lub ciężarowy o masie całkowitej do 3,5 tony, dopuszczony do ruchu, którym podróżował ubezpieczony w momencie zdarzenia ubezpieczeniowego;
siła wyższa	niespodziewane i nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne, któremu nie sposób zapobiec normalnymi środkami. Za przejawy siły wyższej uznaje się katastrofalne zjawiska wywołane działaniem sił natury, np. powodzie, huragany, trzęsienia ziemi, pożary lasów. Jako siłę wyższą traktuje się także akty władzy publicznej oraz zjawiska społeczne lub polityczne o skali katastrofalnej;
sprzęt AGD	kuchnia gazowa, elektryczna, indukcyjna, mikrofalowa, piekarnik, płyta elektryczna, indukcyjna lub ceramiczna, lodówka, zamrażarka, lodówko-zamrażarka, chłodziarka, pralka, pralko-suszarka, suszarka, zmywarka, okap po gwarancji producenta, który nie jest starszy niż 10 lat, należy do ubezpieczonego i znajduje się pod adresem ubezpieczenia. Sprzętu tego nie można wykorzystywać w działalności gospodarczej;
sprzęt IT	komputer stacjonarny, monitor, laptop, tablet, po gwarancji producenta, nie starszy niż 5 lat, który należy do ubezpieczonego i znajduje się pod adresem ubezpieczenia. Sprzętu tego nie można wykorzystywać w działalności gospodarczej;
sprzęt rehabilitacyjny	kule, wózki, laski ortopedyczne, kołnierze ortopedyczne, temblaki, protezy, stabilizatory, gorsety ortopedyczne, balkoniki, kliny, podpórki;
sprzęt RTV	telewizory, odtwarzacze, nagrywarki, zestawy HI-FI, kina domowe, anteny satelitarne zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej, domowe urządzenia audio-video po gwarancji producenta, nie starsze niż 10 lat, które należą do ubezpieczonego i znajdują się pod adresem ubezpieczenia. Sprzęt ten nie może być wykorzystywany w działalności gospodarczej;
sytuacja wyjątkowa	są to sytuacje, w wyniku których ubezpieczony nie może dostać się do środka lub wydostać się z mieszkania lub domu w wyniku: – uszkodzenia, zagubienia lub <u>kradzieży</u> kluczy, – zatrzaśnięcia drzwi lub – uszkodzenia zamków w drzwiach wejściowych, Sytuacją wyjątkową nie jest: – utrata pilota bądź klucza do garażu lub bramy wjazdowej na posesję;
szpital	zakład leczenia zamkniętego, gdzie bada się i leczy chorych, którzy wymagają stałej opieki lekarskiej i pielęgniarskiej; do szpitali nie zaliczają się ośrodki: opieki społecznej, dla psychicznie chorych, rekonwalescencyjne, rehabilitacyjne, sanatoryjne, leczenia uzależnień, hospicja;
świadczenia assistance	jest to natychmiastowa pomoc udzielana ubezpieczonemu, zgodnie z opisem w tych OWU, gdy zajdzie zdarzenie ubezpieczeniowe. Organizujemy je za pośrednictwem Centrum pomocy, które jest czynne przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, pod numerem telefonu podanym w polisie;





telefon	telefon komórkowy lub smartfon, który w dniu wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego jest nie starszy niż 2 lata;												
Ty/właściciel polisy/ubezpieczający	czyli osoba pełnoletnia, która zawiera z nami umowę ubezpieczenia i zobowiązuje się do zapłaty składki. Ty wskazujesz, kto ma być objęty ochroną ubezpieczeniową. Możesz wskazać siebie lub inną osobę;												
ubezpieczony	czyli osoba pełnoletnia, którą ubezpieczamy. Możesz to być Ty lub inna osoba, którą wskażesz jako ubezpieczonego przy kupowaniu polisy;												
utrata dostępu do danych	błąd systemu informatycznego, z powodu którego nie ma dostępu do danych zapisanych na <u>sprzęcie IT</u> i których nie można odczytać standardowo;												
wandalizm	rozmyślne, bezprawne zniszczenie lub uszkodzenie przez osoby trzecie mienia, które znajduje się pod <u>adresem ubezpieczenia</u> ;												
wypadek samochodowy	jest to zdarzenie drogowe, które powoduje unieruchomienie pojazdu. Wypadkiem może być kolizja, wywrócenie pojazdu, spadek pojazdu ze skały, wybuch lub pożar w pojeździe, inne zdarzenie, jeśli uniemożliwiają one kontynuowanie jazdy w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami;												
zdarzenie losowe	to zdarzenie, które wystąpiło w lokalu pod <u>adresem ubezpieczenia</u> nagle i niezależnie od ubezpieczonego. Zalicza się do nich: pożar, uderzenie pioruna, eksplozja, upadek statku powietrznego, huragan, grad, stłuczenie szyb w oknach zewnętrznych, pęknięcia wskutek zamarzania, zalania w wyniku: awarii wewnętrznych elementów instalacji wodnokanalizacyjnej, pralki oraz pralko-suszarki lub zmywarki, <u>kradzież z włamaniem</u> , <u>rozbój</u> , <u>wandalizm</u> , zwarcie lub przepięcie instalacji elektrycznej;												
zdarzenie ubezpieczeniowe	w zależności od wariantu są to następujące zdarzenia, które wystąpiły w okresie ubezpieczenia: <table> <tr> <th>ubezpieczenie</th><th>zdarzenie ubezpieczeniowe</th></tr> <tr> <td>Pomoc ZDROWIE</td><td><u>nagle zachorowanie</u> lub <u>nieszczęśliwy wypadek</u> zaistniały w Polsce;</td></tr> <tr> <td>Pomoc DOM</td><td>uszkodzenie mienia, które znajduje się pod <u>adresem ubezpieczenia</u> w wyniku <u>zdarzenia losowego</u>, a także <u>awaria sprzętu AGD/RTV</u> i <u>sytuacja wyjątkowa</u>;</td></tr> <tr> <td>Pomoc TELEFON i KIESZEŃ</td><td>przypadkowe uszkodzenie telefonu lub smartfona, <u>kradzież kieszonkowa</u>, <u>kradzież z włamaniem</u>, <u>rozbój</u>, w wyniku których ubezpieczony utracił telefon, <u>nieautoryzowane połączenia telefoniczne</u>;</td></tr> <tr> <td>Pomoc KOMPUTER i INTERNET</td><td>cyberatak, <u>awaria sprzętu IT</u>, utrata dostępu do <u>danych</u>;</td></tr> <tr> <td>Pomoc SAMOCHÓD</td><td><u>awaria samochodu</u>, wyładowanie akumulatora, przebita opona, wypadek, który wystąpił w Polsce;</td></tr> </table>	ubezpieczenie	zdarzenie ubezpieczeniowe	Pomoc ZDROWIE	<u>nagle zachorowanie</u> lub <u>nieszczęśliwy wypadek</u> zaistniały w Polsce;	Pomoc DOM	uszkodzenie mienia, które znajduje się pod <u>adresem ubezpieczenia</u> w wyniku <u>zdarzenia losowego</u> , a także <u>awaria sprzętu AGD/RTV</u> i <u>sytuacja wyjątkowa</u> ;	Pomoc TELEFON i KIESZEŃ	przypadkowe uszkodzenie telefonu lub smartfona, <u>kradzież kieszonkowa</u> , <u>kradzież z włamaniem</u> , <u>rozbój</u> , w wyniku których ubezpieczony utracił telefon, <u>nieautoryzowane połączenia telefoniczne</u> ;	Pomoc KOMPUTER i INTERNET	cyberatak, <u>awaria sprzętu IT</u> , utrata dostępu do <u>danych</u> ;	Pomoc SAMOCHÓD	<u>awaria samochodu</u> , wyładowanie akumulatora, przebita opona, wypadek, który wystąpił w Polsce;
ubezpieczenie	zdarzenie ubezpieczeniowe												
Pomoc ZDROWIE	<u>nagle zachorowanie</u> lub <u>nieszczęśliwy wypadek</u> zaistniały w Polsce;												
Pomoc DOM	uszkodzenie mienia, które znajduje się pod <u>adresem ubezpieczenia</u> w wyniku <u>zdarzenia losowego</u> , a także <u>awaria sprzętu AGD/RTV</u> i <u>sytuacja wyjątkowa</u> ;												
Pomoc TELEFON i KIESZEŃ	przypadkowe uszkodzenie telefonu lub smartfona, <u>kradzież kieszonkowa</u> , <u>kradzież z włamaniem</u> , <u>rozbój</u> , w wyniku których ubezpieczony utracił telefon, <u>nieautoryzowane połączenia telefoniczne</u> ;												
Pomoc KOMPUTER i INTERNET	cyberatak, <u>awaria sprzętu IT</u> , utrata dostępu do <u>danych</u> ;												
Pomoc SAMOCHÓD	<u>awaria samochodu</u> , wyładowanie akumulatora, przebita opona, wypadek, który wystąpił w Polsce;												

