

# WARUNKI UBEZPIECZENIA PAKIET „POMOC TECHNICZNA”

## DEFINICJE

### § 1

Poniższe określenia mają następujące znaczenie:

- 1) **„Awaria sprzętu AGD lub RTV”** – uszkodzenie, spowodowane przyczyną wewnętrzną, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie ze sprzętu AGD lub RTV, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi; za Awarie uważa się również Awarie wynikające z uszkodzeń instalacji elektrycznych, które są objęte ochroną,
- 2) **„Awaria sprzętu PC”** - usterka sprzętu komputerowego, spowodowanego przyczyną wewnętrzną, wynikłą w trakcie poprawnej eksploatacji uniemożliwiającą prawidłowe korzystanie z komputera; za Awarie uważa się również Awarie wynikające z uszkodzeń instalacji elektrycznych, które są objęte ochroną,
- 3) **„Centrum Pomocy” – Europ Assistance Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością**, wyłącznie uprawniona, na podstawie odrębnych umów, do organizacji i wykonywania w imieniu TU Europa S.A., w zakresie dozwolonym prawem świadczeń wynikających z Warunków ubezpieczenia,
- 4) **„Deklaracja przystąpienia do ubezpieczenia” (dalej: *Deklaracja Przystąpienia*)** – oświadczenie woli Klienta Credit Agricole Bank Polska S.A., mocą którego wyraża on zgodę na objęcie go ochroną ubezpieczeniową na podstawie UMOWY, złożone w formie pisemnej lub ustnej za pośrednictwem Serwisu telefonicznego CA24,
- 5) **„Dzień rozliczeniowy rachunku”** – wskazany Ubezpieczającemu przez Ubezpieczonego dzień, w którym w danym miesiącu kalendarzowym pobierane będą z jego rachunku należne Ubezpieczającemu opłaty i prowizje; przy czym dzień ten, na wniosek Ubezpieczonego skierowany do Ubezpieczającego, może ulegać zmianie w dowolnym czasie trwania umowy określonej usługi bankowej,
- 6) **„Miejsce ubezpieczenia”** – podany do wiadomości Ubezpieczającego przez Ubezpieczonego adres jego stałego zameldowania lub wskazany przez niego w dokumentacji bankowej adres korespondencyjny, w zależności od tego, gdzie nastąpiła pierwsza interwencja Specjalisty zgodnie z zapisem § 3, z zastrzeżeniem § 2 ust. 2; za nowe Miejsce ubezpieczenia uznawany jest jeden z wyżej wymienionych adresów podany do wiadomości Ubezpieczającego przez Ubezpieczonego po jego zmianie, która nastąpiła po dacie pierwszej interwencji. Wskazanie Miejsca ubezpieczenia może być dokonane przez Ubezpieczonego w formach przyjętych w stosunkach pomiędzy Ubezpieczającym a jego klientami, to jest: pisemnie, telefonicznie za pośrednictwem Serwisu telefonicznego CA24, internetem za pośrednictwem Serwisu internetowego CA24 lub każdego innego akceptowanego przez Ubezpieczającego kanału komunikacji (nośnika informacji) zapewniającego jednocześnie identyfikację osoby składającej to oświadczenie oraz datę złożenia oświadczenia,
- 7) **„Nieszczęśliwy wypadek”** – nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego Ubezpieczony, niezależnie od swojej woli, doznał fizycznych obrażeń ciała,
- 8) **„Rok ubezpieczeniowy”** – 12 następujących po sobie kolejno okresów odpowiedzialności TU Europa S.A., za które została opłacona w pełnej wysokości składka; pierwszy Rok ubezpieczeniowy rozpoczyna się w pierwszym dniu odpowiedzialności TU Europa S.A.,

- 9) „**Specjalista**” –osoba posiadająca wymagane uprawnienia zawodowe do usunięcia uszkodzeń,
- 10) „**Sprzęt AGD**” – znajdujące się w Miejscu ubezpieczenia urządzenia: kuchnia gazowa lub elektryczna stanowiąca element stałego wyposażenia domu/mieszkania, lodówka, zamrażarka, lodówko–zamrażarka, chłodziarka, pralka, pralko–suszarka, zmywarka wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy przez pierwszego użytkownika nie wcześniej niż 5 lat przed awarią, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej, z wyłączeniem urządzeń wymienionych powyżej chronionych gwarancją producenta,
- 11) „**Sprzęt RTV**” – znajdujące się w Miejscu ubezpieczenia i zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej domowe urządzenia audio–video: odbiornik telewizyjny, odtwarzacze VIDEO i DVD, zestawy HI–FI wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy przez pierwszego użytkownika nie wcześniej niż 5 lat przed awarią, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej, z wyłączeniem urządzeń wymienionych powyżej chronionych gwarancją producenta,
- 12) „**Sprzęt PC**” - sprzęt stacjonarny komputerowy hardware stanowiący własność Ubezpieczonego (tj. komputer stacjonarny i monitor) oraz użytkowany przez Ubezpieczonego, znajdujący się w Miejscu ubezpieczenia , który został zakupiony jako sprzęt fabrycznie nowy nie wcześniej niż 5 lat przed awarią, o ile nie jest wykorzystywany na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej z wyłączeniem urządzeń wymienionych powyżej chronionych gwarancją producenta,
- 13) „**Sytuacja wyjątkowa**” – sytuacja, w której Ubezpieczony nie może dostać się do Miejsca ubezpieczenia na skutek uszkodzenia, zagubienia, kradzieży kluczy, zatrzaśnięcia drzwi lub uszkodzenia zamków w drzwiach wejściowych w Miejscu ubezpieczenia,
- 14) „**Ubezpieczający**” – Credit Agricole Bank Polska S.A. (dalej: Credit Agricole Bank),
- 15) „**Ubezpieczony**” –podmiot, będący klientem Ubezpieczającego, któremu udzielana jest ochrona ubezpieczeniowa; Ubezpieczonymi mogą być jedynie podmioty korzystające ze wskazanych przez Ubezpieczającego usług bankowych. W przypadku, gdy z charakteru danej usługi bankowej wynika, że na równych prawach w ramach jednej umowy o jej realizację, usługa ta może być oferowana równocześnie dwóm podmiotom (np.: rachunek wspólny), to świadczenia przysługują niezależnie obu tym podmiotom,
- 16) „**Ubezpieczyciel**” – Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A.,
- 17) „**UMOWA**” – „**Umowa grupowego ubezpieczenia klientów Credit Agricole Bank Polska S.A. na wypadek konieczności udzielenia pomocy**” zawarta pomiędzy Credit Agricole Bank Polska SA a TU Europa S.A.,
- 18) „**Usługa bankowa**” – oferowane przez Ubezpieczającego usługi polegające na prowadzeniu rachunków, wydawaniu kart płatniczych, przyjmowaniu depozytów, udzielaniu kredytów lub pożyczek,
- 19) „**Zachorowanie**” – powstały u Ubezpieczonego, bądź jego osób bliskich wspólnie z nim zamieszkałych stan chorobowy,
- 20) „**Zdarzenie losowe**” – wystąpienie w Miejscu ubezpieczenia, w sposób nagły i niezależny od Ubezpieczonego następujących zdarzeń: pożar, uderzenie pioruna, eksplozja, upadek statku powietrznego, huragan, grad, stłuczenie szyb w oknach zewnętrznych, pęknięcia wskutek zamarzania lub wypływ cieczy z wewnętrznych elementów instalacji wodno–kanalizacyjnej, kradzież z włamaniem i rabunek, wandalizm, wyciek wody wskutek awarii z pralki, pralko–suszarki, zmywarki.

## **PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA**

### **§ 2**

1. Przedmiotem ubezpieczenia są świadczone na rzecz Ubezpieczonego następujące usługi assistance:
  - 1) specjalistyczna pomoc udzielana Ubezpieczonemu w związku ze zdarzeniem losowym lub sytuacją wyjątkową w Miejscu ubezpieczenia,
  - 2) specjalistyczna pomoc udzielana Ubezpieczonemu w związku z Awarią sprzętu AGD lub sprzętu RTV, należącego do Ubezpieczonego i znajdującego się w Miejscu ubezpieczenia,
  - 3) specjalistyczna pomoc udzielana Ubezpieczonemu w związku z Awarią sprzętu PC, należącego do Ubezpieczonego i znajdującego się w Miejscu ubezpieczenia,
  - 4) dostęp do całodobowych infolinii o określonym charakterze.
2. Świadczenia realizowane są na terenie Polski.
3. Z zastrzeżeniem ust 2, świadczenia wskazane w § 3 i 8 realizowane są wyłącznie w Miejscu ubezpieczenia, a w nowym Miejscu ubezpieczenia w odniesieniu do tych wypadków, które wystąpiły po dniu, w którym do Ubezpieczającego dotarła odpowiednia informacja o zmianie Miejsca ubezpieczenia.

## **ŚWIADCZENIA DOTYCZĄCE SPECJALISTYCZNEJ POMOCY W DOMU**

### **§ 3**

1. W razie wystąpienia Zdarzenia losowego powodującego realne ryzyko utraty lub dalszego uszkodzenia mienia, TU Europa S.A. za pośrednictwem Centrum Pomocy zapewnia Ubezpieczonemu, w czasie nie przekraczającym 2 (dwóch) godzin od momentu przyjęcia zgłoszenia, w miarę możliwości lokalnych, zorganizowanie dojazdu odpowiedniego Specjalisty w celu dokonania koniecznych napraw (ślusarza, hydraulika, elektryka, szklarza, dekarza, stolarza, technika urządzeń grzewczych) wraz z pokryciem kosztów jego dojazdu oraz robocizny do kwoty nie przekraczającej limitów określonych w § 9 (interwencja specjalisty). Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie.
2. W razie wystąpienia sytuacji wyjątkowej, TU Europa S.A., za pośrednictwem Centrum Pomocy, zapewnia Ubezpieczonemu w czasie nie przekraczającym 2 (dwóch) godzin od momentu przyjęcia zgłoszenia, w miarę możliwości lokalnych, zorganizowanie dojazdu Specjalisty – ślusarza w celu naprawy lub otwarcia zamka, wraz z pokryciem kosztów jego dojazdu oraz robocizny do kwoty nie przekraczającej limitów określonych w § 9 (interwencja ślusarza). Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie.
3. W razie Awarii sprzętu AGD lub RTV powodującej brak możliwości prawidłowego korzystania z tych urządzeń, TU Europa S.A. za pośrednictwem Centrum Pomocy, zapewnia Ubezpieczonemu, w czasie nie przekraczającym 3 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia, w miarę możliwości lokalnych, zorganizowanie dojazdu odpowiedniego Specjalisty w celu dokonania naprawy, wraz z pokryciem kosztów jego dojazdu oraz robocizny do kwoty nie przekraczającej limitów określonych w § 9 (interwencja specjalisty). Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie. Warunkiem interwencji jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego roku produkcji uszkodzonego sprzętu poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego wiek urządzenia, z zastrzeżeniem, że w przypadku wątpliwości wiek

sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego Specjalistę w oparciu o prawdopodobieństwo wyprodukowania danego modelu urządzenia w odpowiednim roku. W razie trzeciej i kolejnych Awarii sprzętu AGD lub RTV w ciągu Roku ubezpieczeniowego, Centrum Pomocy na wniosek Ubezpieczonego organizuje płatną przez Ubezpieczonego interwencję Specjalisty.

4. Jeżeli w następstwie wystąpienia Zdarzenia losowego lub kradzieży z włamaniem w Miejscu ubezpieczenia, istnieje potrzeba zabezpieczenia ocalałego mienia, organizowane jest (do wyboru przez Ubezpieczonego) jedno ze świadczeń, opisanych w pkt. 1)-3) poniżej do kwoty nie przekraczającej limitów określonych w § 9:
  - 1) **Dozór mienia** – TU Europa S.A., za pośrednictwem Centrum Pomocy, organizuje i pokrywa koszty dozoru mienia przez profesjonalną firmę ochroniarską, od momentu zgłoszenia włamania lub Zdarzenia losowego przez Ubezpieczonego,
  - 2) **Transport mienia** – jeżeli na skutek Zdarzenia losowego lub włamania, lokal nie nadaje się do zamieszkania, TU Europa S.A. za pośrednictwem Centrum Pomocy, organizuje i pokrywa koszty przewiezienia mienia Ubezpieczonego z Miejsca ubezpieczenia do miejsca wyznaczonego przez Ubezpieczonego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
  - 3) **Przechowanie mienia** – jeżeli na skutek Zdarzenia losowego lub włamania, lokal nie nadaje się do zamieszkania, TU Europa S.A. za pośrednictwem Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty przechowania mienia Ubezpieczonego w przechowalni na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
5. Jeżeli lokal nie nadaje się do zamieszkania, TU Europa S.A. za pośrednictwem Centrum Pomocy, organizuje i pokrywa koszty **transportu Ubezpieczonego oraz osób bliskich** mieszkających w Miejscu ubezpieczenia, do osoby wyznaczonej przez Ubezpieczonego lub **organizuje transport do hotelu lub motelu** mającego siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz pokrywa koszty zakwaterowania tamże do wysokości ustalonego limitu.
6. Świadczenia, o których mowa w ust. 1–5, mogą być zrealizowane w czasie innym niż wskazany, o ile interwencja odpowiedniego Specjalisty nie jest wymagana natychmiast z uwagi na okoliczności zdarzenia i rozmiar uszkodzeń oraz zostanie to uzgodnione przez Centrum Pomocy z Ubezpieczonym.

## **ŚWIADCZENIA DOTYCZĄCE INFOLINII MEDYCZNEJ**

### **§ 4**

1. W razie Nieszczęśliwego wypadku lub Zachorowania, TU Europa S.A. zapewnia Ubezpieczonemu dostęp do infolinii medycznej, polegający na telefonicznej rozmowie z lekarzem dyżurnym Centrum Pomocy, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości, udzieli Ubezpieczonemu ustnej informacji, co do dalszego postępowania. Ponadto TU Europa S.A., za pośrednictwem Centrum Pomocy, w każdej sytuacji zapewnia Ubezpieczonemu telefoniczny dostęp do informacji o lekach, ich działaniu, interakcjach z innymi środkami, przeciwwskazaniach, dawkowaniu, ich zamiennikach.
2. Informacje medyczne, o których mowa w ust. 1, nie mają charakteru diagnostycznego i leczniczego i nie mogą być traktowane jako podstawa do jakichkolwiek roszczeń wobec lekarza, który jej udzielił lub TU Europa S.A.

## **ŚWIADCZENIA DOTYCZĄCE POMOCY INFORMACYJNEJ**

### **§ 5**

Na telefoniczne zgłoszenie Ubezpieczonego, podyktowane wystąpieniem niespodziewanych okoliczności, TU Europa S.A. za pośrednictwem Centrum Pomocy zapewnia Ubezpieczonemu dostęp do następujących informacji:

- 1) informacje na temat polecanych Specjalistów z zakresu napraw domowych,
- 2) informacje o krajowych placówkach medycznych (dyżurujące szpitale, kliniki, przychodnie, apteki, lekarze specjaliści itp.), grupach wsparcia, uprawnieniach przysługujących w przypadku inwalidztwa itp.

## **INFOLINIA BUDOWLANO-REMONTOWA**

### **§ 6**

1. Usługi Infolinii Budowlano-Remontowej polegają na zapewnieniu Ubezpieczonemu możliwości skorzystania z serwisu informacyjnego, w ramach którego udzielane są informacje w zakresie określonym szczegółowo w ust. 2 poniżej.
2. W ramach usług Infolinii Budowlano-Remontowej TU Europa S.A., za pośrednictwem Centrum Pomocy, udzieli, na wniosek Ubezpieczonego i w oparciu o ogólnodostępne bazy danych, informacji o placówkach znajdujących się na terytorium Polski, usługach realizowanych na terytorium Polski oraz procedurach obowiązujących na terytorium Polski, w zakresie:
  - 1) informacji o tym, czy i ewentualnie jakich formalności administracyjno-prawnych należy dopełnić podczas remontu lokalu mieszkalnego / domu jednorodzinnego,
  - 2) informacji o tym, czy i ewentualnie jakich formalności administracyjno-prawnych należy dopełnić przy zakupie lub sprzedaży nieruchomości albo działki,
  - 3) informacji o podatkach – w zakresie związanym z nabyciem i sprzedażą nieruchomości,
  - 4) informacji o usługodawcach – adresy oraz telefony,
  - 5) informacji o urzędach gminy – adresy oraz telefony,
  - 6) informacji o placówkach banków – adresy oraz telefony,
  - 7) informacji o sklepach z materiałami budowlanymi – adresy oraz telefony.
3. W ramach Infolinii Budowlano-Remontowej realizacja świadczenia informacyjnego polega na telefonicznym udzieleniu przez Centrum Pomocy informacji lub na przesłaniu Ubezpieczonemu treści informacji na wskazany przez niego adres e-mail lub numer fax.
4. Informacje, o których mowa w ust. 2 powyżej, nie odnoszą się do okoliczności konkretnego przypadku.
5. Informacje, o których mowa w ust. 2 powyżej, a w szczególności informacje prawne i podatkowe mają charakter wyłącznie ogólnie informacyjny i nie mogą być traktowane jako ostateczna ekspertyza (opinia czy porada prawna lub podatkowa), ani też nie mogą być podstawą roszczeń Ubezpieczonego.
6. TU Europa S.A., za pośrednictwem Centrum Pomocy, nie udzieli informacji, jeżeli zapytanie dotyczy działalności gospodarczej albo relacji Ubezpieczonego z Ubezpieczającym.
7. W zakresie Infolinii Budowlano-Remontowej nie występują limity świadczeń informacyjnych w ciągu roku ubezpieczeniowego.

## SERWIS TANIE ZAKUPY

### § 7

Na życzenie Ubezpieczonego, TU Europa S.A. za pośrednictwem Centrum Pomocy, udzieli telefonicznej informacji dotyczącej cen produktów zgodnie z parametrami zdefiniowanymi przez Ubezpieczonego (np. rodzaj, model, seria produktu, miejsce zakupu) jak również przekaże Ubezpieczonemu informacje dotyczące warunków zakupu i formy płatności (np. kartą płatniczą przez Internet). Usługa obejmuje zapytania dotyczące produktów o wartości powyżej 300 PLN takich jak: sprzęt RTV/AGD, sprzęt komputerowy, aparaty fotograficzne, akcesoria dla dzieci, wyposażenie domu, odzież, kosmetyki, sprzęt sportowy, książki i filmy, gry i oprogramowanie, sprzęt motoryzacyjny, akcesoria telefoniczne.

## PC ASSISTANCE

### § 8

1. TU Europa S.A., za pośrednictwem Centrum Pomocy, udostępni Ubezpieczonemu pomoc telefoniczną informatyka, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości udzieli Ubezpieczonemu ustnej informacji co do dalszego postępowania w przypadku problemów z instalacją bądź użytkowaniem zakupionego sprzętu czy oprogramowania lub korzystania z Internetu;
  - 1) w razie potrzeby skorzystania z porady informatyka:
    - a) Ubezpieczony telefonicznie zgłasza do Centrum Pomocy chęć uzyskania informacji informatycznej. Operator Centrum Pomocy ustala, jaki rodzaj informacji interesuje Ubezpieczonego,
    - b) w ramach jednorazowej usługi Ubezpieczony może otrzymać jedną informację informatyczną w zakresie wskazanym w ust. 1. Maksymalny czas jednorazowej rozmowy z informatykiem udzielającym porady nie może przekroczyć 10 minut,
    - c) w najkrótszym możliwym czasie dyżurny informatyk udziela Ubezpieczonemu żądanej przez niego informacji,
    - d) Centrum Pomocy lub dyżurny informatyk podejmuje maksymalnie dwie próby telefonicznego skontaktowania się z Ubezpieczonym celem udzielenia mu informacji wskazanych w ust. 1,
  - 2) informacje udzielane przez dyżurnego informatyka Centrum Pomocy mają charakter porady i, w niektórych przypadkach, mogą okazać się niewystarczające do rozwiązania problemu Ubezpieczonego,
  - 3) informacje udzielane przez dyżurnego informatyka Centrum Pomocy nie mogą być traktowane jako ostateczna ekspertyza ani nie mogą być podstawą roszczeń Ubezpieczonego wobec Centrum Pomocy.
2. W sytuacji gdy konsultacje z informatykiem Centrum Pomocy nie rozwiązały problemu Ubezpieczonego, a jest to problem dotyczący sprzętu komputerowego:
  - 1) TU Europa S.A. za pośrednictwem Centrum Pomocy zapewnia Ubezpieczonemu w czasie nie przekraczającym 3 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia, w miarę możliwości lokalnych, zorganizowanie dojazdu odpowiedniego Specjalisty w celu dokonania naprawy, wraz z pokryciem kosztów jego dojazdu oraz robocizny do kwoty nie przekraczającej limitów określonych w § 9. Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie.
  - 2) jeżeli w Miejscu ubezpieczenia sprzęt komputerowy nie może być naprawiony przez specjalistę zapewnionego przez TU Europa S.A. za pośrednictwem Centrum Pomocy

w ciągu 1 godziny, TU Europa S.A. za pośrednictwem Centrum Pomocy organizuje transport sprzętu komputerowego z Miejsca ubezpieczenia do serwisu naprawczego i pokrywa koszty tego transportu w ramach ustalonego limitu,

- 3) warunkiem interwencji jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego roku produkcji uszkodzonego sprzętu poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego wiek urządzenia, z zastrzeżeniem, że w przypadku wątpliwości wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego specjalistę, na podstawie prawdopodobieństwa wyprodukowania danego modelu urządzenia w odpowiednim roku.

## SUMA UBEZPIECZENIA

### § 9

- Poniższe tabele określają Sumy ubezpieczenia dla poszczególnych rodzajów Usług Assistance oraz maksymalną ilość interwencji w ciągu Roku Ubezpieczeniowego (w odniesieniu do każdego Ubezpieczonego)
- Sumy ubezpieczenia stanowią górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do jednego zdarzenia (limity brutto).

SYTUACJA W JAKIEJ PRZYSŁUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMIT NA ZDARZENIE	
<b>HOME ASSISTANCE</b>			
Uszkodzenie mienia w Miejscu ubezpieczenia wskutek kradzieży z włamaniem lub zdarzenia losowego tj. zalanie, pożar, włamanie, itp.	<b>Interwencja specjalisty</b> (ślusarza, hydraulika, elektryka, szklarza, dekarza, stolarza, technika urządzeń grzewczych)	<b>500 PLN</b>	
	Świadczenia zamienne (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	<b>Dozór mienia</b>	<b>24 h</b>
		<b>Transport mienia</b>	<b>1000 PLN</b>
		<b>Przechowanie mienia</b>	<b>1000 PLN</b>
	Świadczenia zamienne (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	<b>Transport Ubezpieczonego oraz osób bliskich</b>	<b>1000 PLN</b>
<b>Hotel dla Ubezpieczonego i członków rodziny</b>			
Awaria sprzętu AGD/RTV w Miejscu ubezpieczenia	<b>Interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu RTV/AGD</b> (2 raz w roku ubezpieczeniowym)	<b>500 PLN</b>	
Uszkodzenie zamków/ zagubienie kluczy	<b>Interwencja ślusarza</b> (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	<b>500 PLN</b>	
Na życzenie Ubezpieczonego	<b>Informacja o sieci usługodawców Infolinia medyczna</b>	<b>Bez limitu</b>	
	<b>Serwis „Tanie Zakupy”</b>	<b>Bez limitu</b>	
	<b>Infolinia budowlano-remontowa</b>	<b>Bez limitu</b>	
<b>PC ASSISTANCE I</b>			
pomoc telefoniczna dyżurującego informatyka w przypadku problemów z instalacją lub użytkowaniem zakupionego sprzętu/ oprogramowania lub korzystania z Internetu			
Awarie zakupionego sprzętu/ oprogramowania (limit 4 konsultacje w roku)	Telefoniczna pomoc informatyka	Rozmowa telefoniczna - 10 minut	
<b>PC ASSISTANCE II</b>			
pomoc specjalisty związana z interwencją specjalisty w przypadku, gdy telefoniczne konsultacje z dyżurnym informatykiem Centrum Pomocy nie rozwiązały problemu Klienta			
Awaria sprzętu PC lub podstawowego systemu operacyjnego (limit 2 interwencje w roku)	Interwencja specjalisty w zakresie napraw PC lub	<b>500 PLN</b>	
	Transport sprzętu PC do serwisu naprawczego		

## WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI TU EUROPA S.A.

### § 10

TU Europa S.A. nie odpowiada za jakiegokolwiek szkody zaistniałe w związku ze świadczonymi usługami assistance - Pakiet „POMOC TECHNICZNA”. Odpowiedzialność w zakresie jakości i sposobu wykonania usług oraz za szkody wyrządzone w związku z wykonywanymi usługami assistance - Pakiet „POMOC TECHNICZNA” określonymi w § 3, ponoszą każdorazowo bezpośredni usługodawcy.

### § 11

1. TU Europa S.A. nie pokrywa kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego bez powiadomienia i zezwolenia Centrum Pomocy, nawet, jeśli są objęte ochroną ubezpieczeniową i mieszczą się w granicach i limitach określonych w niniejszych warunkach ubezpieczenia, chyba że powiadomienia nie dokonano z powodu siły wyższej lub udokumentowanego zdarzenia uniemożliwiającego kontakt z Centrum Pomocy.
2. TU Europa S.A. zastrzega sobie prawo do nieudzielania informacji lub niezorganizowania realizacji świadczenia usługi, jeżeli nie będzie to możliwe w danym momencie przy użyciu dostępnych środków technicznych i posiadanej wiedzy.
3. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 1) nieudzielenie informacji lub niezorganizowanie realizacji świadczenia usługi, wynikających z warunków ubezpieczenia, z powodu siły wyższej,
  - 2) ewentualne opóźnienia zaistniałe z przyczyn zewnętrznych niezależnych od TU Europa S.A. oraz Centrum Pomocy (w tym zjawisk meteorologicznych), mogących powodować niedyspozycyjność usługodawców realizujących dane świadczenia.
4. Z odpowiedzialności TU Europa S.A. wyłączone są zdarzenia objęte ubezpieczeniem, które zaszły w związku z:
  - 1) zamieszkami, rozruchami, aktami terroru, wojną domową lub międzynarodową, strajkami,
  - 2) szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego,
  - 3) 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 obowiązek konserwacji tych urządzeń, instalacji czy elementów domu należał do Ubezpieczonego,
  - 4) szkodami powstałymi wskutek przenikania wód gruntowych,
  - 5) skutkami działania materiałów rozszczepialnych,
  - 6) umyślnym lub rażąco niedbałym działaniem Ubezpieczonego lub osoby wspólnie zamieszkałej i prowadzącej gospodarstwo domowe z Ubezpieczonym oraz osoby, za którą Ubezpieczony faktycznie oraz z mocy przepisów prawa, zwyczajów ponosi odpowiedzialność.
5. Z zakresu realizowanych świadczeń określonych w § 3 wyłączone są:
  - 1) usługi konserwacji instalacji, urządzeń i stałych elementów wyposażenia domu/mieszkania,
  - 2) usługi związane z uszkodzeniami żarówek, bezpieczników, przedłużaczy, gniazdek elektrycznych, przełączników, urządzeń elektrycznych gospodarstwa domowego (za wyjątkiem sprzętu AGD i sprzętu RTV), wszelkich maszyn i urządzeń służących do prowadzenia działalności gospodarczej,



- 3) w przypadku sprzętu PC - usługi związane z uszkodzeniami software, wszelkiego oprogramowania, centrali telefonicznych, urządzeń peryferyjnych, sprzętu komputerowego przenośnego, drukarek, skanerów, a także myszy i klawiatury oraz innych sprzętów hardware nie wymienionych jako sprzęt PC,
  - 4) usługi związane z uszkodzeniami wszystkich tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiadają administracja mieszkania lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego,
  - 5) usługi związane z uszkodzeniami, o istnieniu których Ubezpieczony wiedział przed uzyskaniem ochrony ubezpieczeniowej.
6. Z zakresu realizowanych świadczeń określonych w § 9 wyłączone są
- a) usługi związane z konserwacją sprzętu, niewłaściwym przechowywaniem sprzętu, a także stosowaniem sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem lub przepisami bezpieczeństwa,
  - b) usługi związane z uszkodzeniami i wadami wynikłymi na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji lub konserwacji, przeróbek, napraw, modyfikacji dokonywanych przez Ubezpieczonego,
  - c) usługi związane z brakiem wzajemnej współpracy elementów sprzętu i oprogramowania potwierdzonym przez producenta lub wynikającym z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji,
  - d) usługi związane z uszkodzeniami oprogramowania niedostępnego na polskim rynku, systemów operacyjnych w języku innym niż polski i angielski, wszelkiego oprogramowania centrali telefonicznych, urządzeń peryferyjnych, systemów serwerowych, drukarek, skanerów, okablowania, a także myszy i klawiatur oraz innych sprzętów niewymienionych w definicji sprzętu komputerowego.
7. Ponadto w przypadku świadczeń określonych w § 9 ubezpieczenie nie obejmuje:
- a) uszkodzeń mechanicznych, termicznych lub celowego uszkodzenia sprzętu i wywołanych nimi wad,
  - b) naturalnego zużycia baterii.
8. W przypadku świadczeń określonych w § 9 Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za:
- a) utratę danych na jakimkolwiek nośniku w wyniku awarii lub naprawy sprzętu komputerowego lub podstawowego systemu operacyjnego,
  - b) ewentualne opóźnienia w realizacji świadczeń gwarantowanych w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia z powodu siły wyższej, takiej jak wystąpienie nagłego zjawiska meteorologicznego powodującego niedyspozycyjność usługodawców lub awarię linii telefonicznych,
  - c) ewentualne szkody wynikłe z podania przez Ubezpieczonego informacji niezgodnych ze stanem faktycznym
9. W przypadku, gdy Ubezpieczony korzysta równocześnie z dwóch lub większej ilości usług oferowanych przez Ubezpieczającego, w wyniku czego uzyskał wielokrotnie ochronę ubezpieczeniową, to TU Europa S.A. zobowiązana jest jedynie do takiego zakresu świadczeń do jakiego byłoby zobowiązane, gdyby Ubezpieczony został objęty ochroną ubezpieczeniową w związku z korzystaniem przez niego wyłącznie z jednej usługi bankowej, z którą związane jest objęcie ochroną ubezpieczeniową.

## **REFUNDACJE**

### **§ 12**

1. W razie braku możliwości zorganizowania realizacji świadczenia usługi przez Centrum Pomocy, możliwa jest refundacja kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego do wysokości, w jakiej zostałyby one poniesione, gdyby dane świadczenie było realizowane

bezpośrednio przez Centrum Pomocy, z zastrzeżeniem postanowień § 11 ust. 1. Zgłoszenie roszczenia w tym zakresie następuje za pośrednictwem Centrum Pomocy.

2. Zgłoszenie roszczenia o wypłatę odszkodowania powinno zawierać:
  - a. Szczegółowy opis okoliczności zaistnienia zdarzenia,
  - b. Dokumentację dotyczącą szkody zawierającą dokładny opis zdarzenia,
  - c. Oryginały wszystkich faktur, rachunków, dowodów wpłaty, które umożliwią określenie łącznych kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego.

## OKRES TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI TU EUROPA S.A.

### § 13

#### 1. Odpowiedzialność TU Europa S.A. rozpoczyna się:

- 1) w stosunku do Ubezpieczonych posiadających zawartą z Ubezpieczającym umowę usługi bankowej polegającej na prowadzeniu Konta Premium, Konta PROSTOoszczędzającego Premium i 1 Konta (Student) - od następnego dnia po dniu wskazanym przez Ubezpieczonego jako pierwszy dzień rozliczeniowy rachunku następujący po dniu złożenia **Deklaracji Przystąpienia** i trwa do końca kolejnego dnia rozliczeniowego rachunku; okres odpowiedzialności jest automatycznie przedłużany o kolejne okresy odpowiedzialności trwające od następnego dnia po dniu wskazanym przez Ubezpieczonego jako dzień rozliczeniowy rachunku do końca kolejnego dnia rozliczeniowego rachunku z zastrzeżeniem postanowień ust. 2.
- 2) w stosunku do pozostałych Ubezpieczonych, posiadających zawartą z Ubezpieczającym umowę usługi bankowej inną niż wskazana w pkt 1) i inną niż Konto Depozytowe - od następnego dnia po dniu wskazanym przez Ubezpieczonego jako dzień rozliczeniowy rachunku, który nastąpi po dniu złożenia **Deklaracji Przystąpienia**. Ubezpieczający informuje, że niezapewnienie środków przez Ubezpieczonego skutkować będzie niezapłaceniem składki przez Ubezpieczającego, czego efektem będzie nierozpoczęcie ochrony dla danego Ubezpieczonego. Okres odpowiedzialności jest automatycznie przedłużany o kolejne okresy odpowiedzialności trwające od następnego dnia po dniu wskazanym przez Ubezpieczonego jako Dzień rozliczeniowy rachunku, z zastrzeżeniem ust 3.
- 3) w stosunku do Ubezpieczonych posiadających zawartą z Ubezpieczającym umowę usługi bankowej polegającej na prowadzeniu Konta Depozytowego:
  - a) jeżeli Ubezpieczony był wcześniej objęty ochroną ubezpieczeniową ze względu na posiadanie zawartej z Ubezpieczającym umowy, o której mowa w pkt. 1) - zgodnie z zasadami określonymi pkt 1),
  - b) jeżeli Ubezpieczony nie był wcześniej objęty ochroną ubezpieczeniową lub był objęty ze względu na posiadanie zawartej z Ubezpieczającym umowy, o której mowa w pkt. 2) powyżej - zgodnie z zasadami określonymi w pkt 2).

#### 2. Odpowiedzialność TU Europa S.A. ustaje:

- 1) z dniem rozwiązania UMOWY lub odstąpienia przez Ubezpieczającego od UMOWY, z tym, iż w stosunku do Ubezpieczonych, za których składka została opłacona przed rozwiązaniem UMOWY lub dniem odstąpienia przez Ubezpieczającego od UMOWY odpowiedzialność trwa do końca okresu, za jaki została opłacona składka,

lub

- 2) w stosunku do pojedynczego Ubezpieczonego z dniem, w którym Ubezpieczony zrezygnował z określonej usługi bankowej, w związku z którą był objęty ochroną ubezpieczeniową, z zastrzeżeniem sytuacji gdy Ubezpieczony rezygnuje z usługi bankowej polegającej na prowadzeniu Konta Premium, Konta

---

Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A.

Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabryczna we Wrocławiu, KRS 0000002736, NIP 895 10 07 276,  
Kapitał zakładowy zarejestrowany i opłacony 37 800 000 zł

PROSTOoszczędzającego Premium i 1 Konta (Student) a jednocześnie zawiera umowę innej usługi wskazanej przez Ubezpieczającego; w tej sytuacji ochrona ubezpieczeniowa jest przedłużona do pierwszego dnia odpowiedzialności wynikającej z zawarcia umowy innej usługi bankowej do której oferowane jest ubezpieczenie na podstawie UMOWY,

lub

- 3) w stosunku do pojedynczego Ubezpieczonego z dniem, w którym Ubezpieczony złożył oświadczenie o rezygnacji z obejmowania go ochroną ubezpieczeniową z tym, iż w stosunku do Ubezpieczonego, za którego składka została opłacona przed dniem rezygnacji z ubezpieczenia odpowiedzialność trwa do końca okresu, za jaki została opłacona składka. **Rezygnacja z ubezpieczenia** musi być złożona przez Ubezpieczonego do Ubezpieczającego,

lub

- 4) z chwilą śmierci Ubezpieczonego – dotyczy osób fizycznych, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi pierwsze.
3. W odniesieniu do pozostałych Ubezpieczonych, poza przypadkami określonymi w ust. 1 pkt 1), Ubezpieczający informuje, że niezapewnienie środków przez Ubezpieczonego skutkować będzie niezapłaceniem składki przez Ubezpieczającego, czego efektem będzie zawieszenie odpowiedzialności TU Europa S.A. w stosunku do tego Ubezpieczonego począwszy od dnia następującego po tym dniu. Odpowiedzialność TU Europa S.A. zostaje kontynuowana począwszy od dnia następującego po kolejnym Dniu rozliczeniowym rachunku, w którym Ubezpieczony zapewnił środki należne Ubezpieczającemu, co w konsekwencji spowoduje, iż Ubezpieczający opłaci składkę za Ubezpieczonego.

## OBOWIĄZKI I UPRAWNIENIA UBEZPIECZONEGO

### § 14

1. W razie powstania szkody wskutek zdarzenia objętego ubezpieczeniem, Ubezpieczony powinien zapobiegać w miarę możliwości zwiększaniu się strat i dążyć do ograniczenia konsekwencji zdarzenia.
2. Ponadto do obowiązków Ubezpieczonego należy:
  - 1) niezwłoczne – po zaistnieniu zdarzenia uprawniającego do skorzystania ze świadczeń wynikających z udzielonej ochrony ubezpieczeniowej – zawiadomienie telefoniczne Centrum Pomocy pod czynnym całą dobę numerem: tel. **(022 205 50 48)**, podając co najmniej następujące dane:
    - a) PESEL, imię, nazwisko i adres Miejsca ubezpieczenia,
    - b) nr telefonu, pod którym możliwy jest kontakt z Ubezpieczonym,
    - c) krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy,
    - d) inne informacje konieczne pracownikowi Centrum Pomocy do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług.
  - 2) w przypadku zajścia Zdarzeń losowych, Awarii sprzętu RTV/AGD, Awarii sprzętu PC lub Sytuacji wyjątkowej:
    - a) podjęcie aktywnej współpracy z Centrum Pomocy w celu wyjaśnienia wszelkich okoliczności powstania szkody i ustalenia jej rozmiaru oraz udzielenie wyjaśnień dotyczących szkody, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń,

- b) udzielenie Specjaliście przyszanemu przez Centrum Pomocy wszelkich niezbędnych pełnomocnictw,
  - c) nie powierzanie wykonania świadczeń innym osobom niż skierowani Specjaliści, chyba, że Centrum Pomocy:
    - nie przystąpi do spełniania świadczenia w okresie czasu określonym w warunkach ubezpieczenia, o ile inny czas przystąpienia do realizacji usługi nie został ustalony zgodnie z § 3 ust. 6 lub
    - wyrazi zgodę na spełnienie świadczenia przez inną osobę
- 3) współdziałanie z Centrum Pomocy w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania.
3. Jeżeli Ubezpieczony nie dopełnił któregokolwiek z postanowień określonych w ust. 1, TU Europa S.A. może odmówić organizacji świadczeń określonych w § 3-8 oraz refundacji poniesionych kosztów, o których mowa w § 10 ust. 1.
4. W przypadku naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku określonego w ust. 2, TU Europa S.A. może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia Szkody lub uniemożliwiło TU Europa S.A. ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.

## **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### § 15

1. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Ubezpieczony ma prawo do składania zażaleń i skarg w formie pisemnej do Ubezpieczyciela na adres Ubezpieczyciela: Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. ul. Gwiaździsta 62, 53-413 Wrocław. Zażalenia oraz skargi rozpatrywane są przez Zarząd Ubezpieczyciela w terminie 30 dni od dnia ich złożenia. Odpowiedź Ubezpieczyciela na skargę Ubezpieczonego zostanie przekazana w formie pisemnej na adres wskazany przez Ubezpieczonego w piśmie do Ubezpieczyciela. W przypadku nie rozpatrzenia skargi Ubezpieczonego i w terminie przez Ubezpieczyciela, Ubezpieczony zostanie poinformowany przez Ubezpieczyciela o przyczynie opóźnienia oraz o spodziewanej dacie uzyskania odpowiedzi.
3. Ubezpieczony ma prawo do zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta oraz do Rzecznika Ubezpieczonych.
4. Ubezpieczony powinien informować Ubezpieczyciela o każdej zmianie swoich danych podanych w Deklaracji ubezpieczeniowej, w szczególności poprzez złożenie pisemnego oświadczenia o zmianie danych do ubezpieczenia potwierdzonego przez Ubezpieczającego.
5. Wszelkie zawiadomienia i oświadczenia kierowane przez podmioty stosunku ubezpieczenia powstałego zgodnie z niniejszymi warunkami powinny być składane na piśmie za pokwitowaniem lub przesłane listem poleconym.

### § 16

Spory wynikające z udzielonej ochrony ubezpieczeniowej będą rozpatrywane przez sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej albo sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego.

### § 17

W sprawach nieuregulowanych mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.