

### Załącznik nr 3 do Umowy

## Ogólne warunki ubezpieczenia „Twoja Pomoc”

Informacja do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia (OWU) „Twoja Pomoc” zgodnie z art. 17 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Rodzaj informacji	Numer postanowienia OWU
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartość wykupu ubezpieczenia	§ 1 ust. 3 § 5.1, § 5.4, § 6.1, § 6.3, § 7.1, § 7.4
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 5.2, § 5.4 ust. 3, § 5.4 ust. 6, § 6.2, § 7.1 ust. 5, § 7.1 ust 9, §7.2, § 7.4 ust. 2, § 7.4 ust. 4

## 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia „Twoja Pomoc” (zwane dalej OWU)) regulują zasady i zakres ochrony ubezpieczeniowej świadczonej przez AWP P&C S.A. Oddział w Polsce (zwanym dalej Ubezpieczycielem) na rzecz Ubezpieczonych, na podstawie Umowy ubezpieczenia zawartej pomiędzy Ubezpieczycielem a Santander Consumer Bank S.A. (zwanym dalej Ubezpieczającym).
2. Ubezpieczający przekazuje OWU osobie zainteresowanej przystąpieniem do Umowy ubezpieczenia przed objęciem ochroną na podstawie Umowy ubezpieczenia.
3. Umową ubezpieczenia objęte jest ryzyko zaistnienia Zdarzeń ubezpieczeniowych wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Niniejsze ubezpieczenie nie stanowi gwarancji jakości produktu w rozumieniu art. 577-581 k.c. ani rękojmi za wady fizyczne lub prawne w rozumieniu art. 556-576 k.c.

## 2. DEFINICJE

Pojęcia w OWU pisane wielką literą mają znaczenie nadane im w niniejszym paragrafie.

1. **Akt wandalizmu** –умыślne zniszczenie lub uszkodzenie mienia.
2. **Amatorskie uprawianie sportów rekreacyjnych** – aktywność sportowa, której celem jest odpoczynek lub rozrywka.
3. **Awaria** – nagłe i nieprzewidziane zaprzestanie funkcjonowania lub nieprawidłowe funkcjonowanie Sprzętu AGD, Sprzętu RTV, Sprzętu PC, Tabletu, Telefonu komórkowego, wynikające z przyczyny wewnętrznej pochodzenia: mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego lub hydraulicznego, które nie jest spowodowane bezpośrednim celowym działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi.
4. **Budynek** – obiekt budowlany trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych, posiadający fundamenty i dach, wraz z wbudowanymi instalacjami, urządzeniami technicznymi zapewniającymi możliwość użytkowania obiektu zgodnie z przeznaczeniem oraz zainstalowanymi na stałe elementami wykończeniowymi stanowiącymi całość techniczną i użytkową.
5. **Cena zakupu** – wartość brutto (wraz z podatkiem VAT, jeżeli podatek ten występuje) Sprzętu RTV, Sprzętu AGD, Sprzętu PC, wskazana na Dowodzie zakupu.
6. **Centrum Informacji Prawnej** – działający w imieniu Ubezpieczyciela podmiot zawodowo zajmujący się prowadzeniem działalności w zakresie świadczenia pomocy prawnej.
7. **Choroba zakaźna** – choroba, która została wywołana przez biologiczny czynnik chorobotwórczy.
8. **Dowód zakupu** – rachunek lub faktura wystawione przy zakupie Sprzętu RTV, Sprzętu AGD, Sprzętu PC, Tabletu, Telefonu komórkowego, na której wskazana jest Cena zakupu wraz z kategorią sprzętu lub opisem sprzętu pozwalającym na ustalenie jego rodzaju.
8. **Deklaracja przystąpienia** – oświadczenie woli przystąpienia do Umowy ubezpieczenia, złożone przez osobę ubiegającą się o objęcie ochroną ubezpieczeniową, oraz inne złożone przez nią oświadczenia i zgody.
9. **Dzień roboczy** – dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
10. **Gwarancja producenta** – gwarancja udzielona przez producenta, importera lub autoryzowanego dystrybutora Sprzętu AGD, Sprzętu RTV, Sprzętu PC, Tabletu, Telefonu komórkowego.
11. **Lokal** – przestrzeń wyodrębniona z Budynku za pomocą przegród budowlanych wraz z wbudowanymi instalacjami, urządzeniami technicznymi zapewniającymi możliwość użytkowania obiektu zgodnie z przeznaczeniem oraz zainstalowanymi na stałe elementami wykończeniowymi, stanowiącymi całość techniczną i użytkową.

12. **Miejsce zamieszkania** – Budynek lub Lokal, którego adres jest wskazany przez Ubezpieczonego przedstawicielowi Ubezpieczyciela podczas telefonicznego zgłoszenia Zdarzenia ubezpieczeniowego objętego zakresem ochrony w ramach OWU; w przypadku korzystania z następných Usług assistance, za Miejsce zamieszkania przyjmuje się miejsce, w którym Ubezpieczyciel udzielił po raz pierwszy pomocy.
13. **Mienie** – nieruchomość stanowiąca Miejsce zamieszkania, a także Mienie ruchome.
14. **Mienie ruchome** – mienie nie stanowiące nieruchomości znajdujące się wewnątrz Miejsca zamieszkania.
15. **Okres ochrony ubezpieczeniowej** – 12-miesięczny okres, w jakim Ubezpieczyciel udziela Ubezpieczonemu ochrony ubezpieczeniowej.
16. **Osoba bliska** – Współmałżonek, wstępny, zstępny, brat, siostra, bratanek, bratanica, siostrzeniec, siostrzenica, ojczym, macocha, pasierb, teść, teściowa, zięć, synowa, bratowa, szwagier, szwagierka, przysposobiony, przysposabiający, pozostający pod opieką lub przyjęty na wychowanie w ramach rodziny zastępczej w rozumieniu przepisów prawa rodzinnego i opiekuńczego.
17. **Osoba trzecia** – każda osoba niebędąca Ubezpieczonym ani osobą pozostającą z Ubezpieczonym we wspólnym gospodarstwie domowym.
18. **Placówka medyczna** – Szpital, przychodnia lub gabinet lekarski, działający na podstawie obowiązujących przepisów prawa w ramach systemu opieki zdrowotnej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
19. **Podstawowe gospodarstwo domowe** – znajdujący się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej jeden samodzielny Budynek/Lokal przystosowany do użytkowania na cele mieszkalne i użytkowany niezmiennie jako główne i podstawowe Miejsce zamieszkania przez Ubezpieczonego, którego adres jest wskazany przez Ubezpieczonego przedstawicielowi Ubezpieczyciela podczas telefonicznego zgłoszenia Zdarzenia ubezpieczeniowego objętego zakresem ochrony w ramach OWU.
20. **Pomieszczenie** – wydzielona część Budynku lub Lokalu.
21. **Pomoc domowa** – każda osoba (gospośia, ogrodnik, opiekunka do dzieci, osoba sprawująca opiekę nad osobą niepełnosprawną, osoba sprawująca opiekę nad psem) wykonująca powierzone prace pomocnicze w gospodarstwie domowym Ubezpieczonego.
22. **Pracownik ochrony** – osoba posiadająca licencję pracownika ochrony fizycznej lub zabezpieczenia technicznego, wykonująca zadania ochrony na rzecz przedsiębiorstwa posiadającego koncesję Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie usług ochrony osób i mienia.
23. **Psy agresywne** – psy ras uznawanych za agresywne na podstawie obowiązujących przepisów prawa polskiego oraz psy o widocznych cechach tych ras: amerykański pit bull terier, pies z Majorki (Perro de Presa Mallorquin), buldog amerykański, dog argentyński, pies kanaryjski (Perro de Presa Canario), tosa inu, rottweiler, akbash dog, anatolian karabash, moskiewski stróżujący, owczarek kaukaski.
24. **Serwis** – punkt obsługi i naprawy Sprzętu RTV, Sprzętu AGD, Sprzętu PC, Tabletu, Telefonu komórkowego, mający swoją siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
25. **Siła wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i zapobiegnięcia, które uniemożliwia lub powoduje opóźnienie wykonania świadczenia przez Ubezpieczyciela lub uniemożliwia Ubezpieczonemu zgłoszenie Zdarzenia ubezpieczeniowego do Ubezpieczyciela.
26. **Specjalista domowy** – dekarz, elektryk, hydraulik, ślusarz, szklarz.
27. **Specjalista** – pracownik Serwisu.
28. **Sporty niebezpieczne** – następujące sporty, których uprawianie wymaga ponadprzeciętnych umiejętności:
  - 1) sporty motorowe lub motorowodne (sporty, których nie można uprawiać bez silnika stosowanego jako bezpośredni napęd lub siła pociągowa);
  - 2) sporty powietrzne: szybownictwo, baloniarstwo skoki ze spadochronem, lotniarstwo, paralotniarstwo, motolotniarstwo, pilotowanie jakichkolwiek samolotów silnikowych;
  - 3) sporty wodne: żeglarstwo morskie, rafting i jego odmiany;

- 4) sztuki walki i sporty obronne;
  - 5) speleologia;
  - 6) wspinaczka górską i skałkowa przy użyciu sprzętu zabezpieczającego lub asekuracyjnego lub wymagająca użycia takiego sprzętu;
  - 7) nurkowanie przy użyciu specjalistycznego sprzętu;
  - 8) uczestniczenie w wyprawach survivalowych lub wyprawach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi lub przyrodniczymi (pustynia, góry powyżej 5500 m n.p.m., busz, bieguny, dżungla i tereny lodowcowe lub śnieżne wymagające użycia sprzętu zabezpieczającego lub asekuracyjnego).
29. **Sprzęt AGD** – zakupiony jako fabrycznie nowy, znajdujący się w Miejscu zamieszkania, wykorzystywany wyłącznie do użytku domowego, którego pierwszym użytkownikiem jest Ubezpieczony, następujący sprzęt: kuchenka gazowa, kuchenka elektryczna, płyta elektryczna, płyta gazowa, płyta indukcyjna, piekarnik, pralka, pralko-suszarka, elektryczna suszarka ubraniowa, chłodziarka, chłodziarko-zamrażarka, zamrażarka, zmywarka, z wyłączeniem sprzętu objętego Gwarancją producenta.
  30. **Sprzęt PC** – zakupiony jako fabrycznie nowy komputer stacjonarny wraz z monitorem lub laptop, notebook, netbook, znajdujący się w Miejscu zamieszkania, wykorzystywany wyłącznie do użytku domowego, którego pierwszym użytkownikiem jest Ubezpieczony, z wyłączeniem sprzętu objętego Gwarancją producenta.
  31. **Sprzęt RTV** – zakupiony jako fabrycznie nowy zasilany wyłącznie z sieci elektrycznej, znajdujący się w Miejscu zamieszkania, wykorzystywany wyłącznie do użytku domowego, którego pierwszym użytkownikiem jest Ubezpieczony, następujący sprzęt: odbiornik telewizyjny, odtwarzacz VIDEO, odtwarzacz Blu-ray, odtwarzacz DVD, zestaw HI-FI, z wyłączeniem sprzętu objętego Gwarancją producenta.
  32. **Szkoda** – Szkoda na osobie lub Szkoda rzeczowa.
  33. **Szkoda na osobie** – śmierć, uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia, w tym także utracone korzyści poszkodowanego, które mógłby osiągnąć, gdyby nie doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia.
  34. **Szkoda rzeczowa** – utrata, zniszczenie lub uszkodzenie rzeczy, w tym także utracone korzyści poszkodowanego, które mógłby osiągnąć, gdyby nie nastąpiła utrata, zniszczenie lub uszkodzenie rzeczy.
  35. **Tablet** – zakupiony jako fabrycznie nowy tablet, wykorzystywany wyłącznie do użytku domowego, którego pierwszym użytkownikiem jest Ubezpieczony, z wyłączeniem sprzętu objętego Gwarancją producenta.
  36. **Telefon komórkowy** – zakupiony jako fabrycznie nowy telefon komórkowy lub smartfon, którego pierwszym użytkownikiem jest Ubezpieczony, z wyłączeniem sprzętu objętego Gwarancją producenta.
  37. **Ubezpieczający** – Santander Consumer Bank S.A. (SCB) z siedzibą we Wrocławiu (53-611) przy ul. Strzegomskiej 42c, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 000040562, który na rzecz Ubezpieczonych zawarł Umowę ubezpieczenia.
  38. **Ubezpieczony** – osoba fizyczna objęta ochroną ubezpieczeniową w zakresie wskazanym w OWU.
  39. **Ubezpieczyciel** – AWP P&C S.A. Oddział w Polsce, z siedzibą przy ul. Domaniewskiej 50b, 02-672 Warszawa, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000189340, działająca na podstawie zezwolenia udzielonego przez francuski organ nadzoru L’Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP), Banque de France.
  40. **Umowa ubezpieczenia** – umowa zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem na rzecz Ubezpieczonych.
  41. **Usługi assistance** – usługi polegające na udzieleniu pomocy Ubezpieczonemu w zakresie POMOCY W DOMU.

42. **Współmałżonek** – osoba, pozostająca z Ubezpieczonym w związku małżeńskim w rozumieniu Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego, albo inna osoba fizyczna, żyjąca z Ubezpieczonym w jednym gospodarstwie domowym i pozostająca z Ubezpieczonym w związku partnerskim.
43. **Wyczynowe lub zawodowe uprawianie sportu** – regularne lub intensywne treningi, przy jednoczesnym udziale w zawodach, imprezach sportowych, obozach kondycyjnych i szkoleniowych, również w ramach przynależności do klubów sportowych, związków i organizacji sportowych, niezależnie od faktu czerpania dochodu z uprawianej dyscypliny sportu.
44. **Zakażenie** – wniknięcie do organizmu i rozwój biologicznego czynnika chorobotwórczego.
45. **Zdarzenie losowe** – następujące nagłe i nieprzewidziane zdarzenia:
- 1) Dym i sadza – niszczące oddziaływanie produktów spalania;
  - 2) Grad – opady atmosferyczne składające się z bryłek lodu;
  - 3) Huragan – wiatr o prędkości nie mniejszej niż 17,5 m/s (63 km/h), potwierdzony przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej znajdujący się najbliżej Miejsca zamieszkania;
  - 4) Kradzież z włamaniem – działanie polegające na dokonaniu albo usiłowaniu dokonania zaboru mienia w celu jego przywłaszczenia, którego sprawca dokonał albo usiłował dokonać po usunięciu (przy użyciu siły lub narzędzi) istniejących zabezpieczeń, pozostawiając ślady stanowiące dowód użycia siły lub narzędzi;
  - 5) Lawina – gwałtowne zsuwanie lub staczanie mas śniegu, lodu, gleby, kamieni ze stoków górskich;
  - 6) Nawalny opad śniegu – opad atmosferyczny, który swoim ciężarem powoduje uszkodzenia;
  - 7) Osunięcie ziemi – ruchy podłoża, w wyniku których dochodzi do zapadania lub osunięcia ziemi;
  - 8) Powódź – zalanie terenu lub podłoża, które powstaje w następstwie wystąpienia z brzegów wód powierzchniowych lub nadmiernych opadów atmosferycznych, pomimo prawidłowo zaprojektowanego i sprawnego systemu odprowadzania wody;
  - 9) Pożar – działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i mógł rozprzestrzenić się o własnej sile;
  - 10) Przepięcie – nagły i krótkotrwały wzrost napięcia prądu wyższego od znamionowego dla elektrycznych: urządzeń, instalacji, sieci, linii;
  - 11) Trzęsienie ziemi – naturalny ruch powierzchni ziemi wywołany przez wstrząs, który potwierdziły pomiary stacji sejsmologicznej;
  - 12) Uderzenie pioruna – następstwo naturalnego wyładowania elektrycznego w atmosferze;
  - 13) Uderzenie pojazdu – uderzenie pojazdu mechanicznego, jego części lub ładunku. Nie dotyczy uderzenia przez pojazd Ubezpieczonego, osób zamieszkujących na stałe w Miejscu zamieszkania, pracowników lub osób, którym powierzono stałą ochronę Miejsca zamieszkania;
  - 14) Uderzenie statku powietrznego – przymusowe lądowanie lub upadek statku powietrznego, jego części lub ładunku;
  - 15) Upadek drzewa lub budowli – przewrócenie się drzewa lub budowli, które powoduje uszkodzenia w Mieniu;
  - 16) Uszkodzenie przez osobę trzecią – nieumyślne uszkodzenie Mienia, wywołane przez osobę inną niż Ubezpieczony lub osobę pozostającą z Ubezpieczonym we wspólnym gospodarstwie domowym;
  - 17) Wybuch (eksplozja i implozja) – gwałtowna zmiana stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów lub pary. Wybuch zbiornika lub naczyń ciśnieniowych ma miejsce w razie rozerwania jego ścianek w stopniu powodującym gwałtowne wyrównanie różnicy ciśnień pomiędzy wnętrzem zbiornika a jego otoczeniem. Do wybuchu zalicza się również implozję polegającą na uszkodzeniu ciśnieniem zewnętrznym zbiornika lub aparatu próżniowego;
  - 18) Zalanie – nagłe i niespodziewane:

- a) wydostawanie się płynów lub pary spowodowane awarią urządzeń wodociągowych, kanalizacyjnych, centralnego ogrzewania, instalacji tryskaczowej lub gaśniczej,
  - b) zalanie wodą pochodzącą z urządzeń domowych znajdujących się w Miejscu zamieszkania bądź poza nim,
  - c) nieumyślne pozostawienie otwartych kranów lub zaworów w Miejscu zamieszkania bądź poza nim,
  - d) zalanie wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych,
  - e) zalanie wodą lub innym płynem przez osoby trzecie;
- 19) Zamarzanie – uszkodzenie spowodowane mrozem, polegające na pęknięciu urządzeń kąpielowych, umywalk, spłuczek, syfonów, wodomierzy, kotłów, bojlerów, rur dopływowych lub odpływowych (kanalizacyjnych), instalacji grzewczych, instalacji tryskaczowej lub gaśniczej;
46. **Zdarzenie ubezpieczeniowe** – objęte ochroną Ubezpieczyciela zdarzenie, które wystąpiło w Okresie ochrony ubezpieczeniowej i które uprawnia do skorzystania z pomocy w zakresie wynikającym z OWU:
- 1) w zakresie POMOCY W DOMU: Zdarzenie losowe, Awaria Sprzętu AGD/Sprzętu RTV, Awaria Sprzętu PC, Awaria Tabletu, Awaria Telefonu komórkowego;
  - 2) w zakresie POMOCY PRAWNEJ – problem prawny Ubezpieczonego związany z jego życiem prywatnym, uprawniający do skorzystania z POMOCY PRAWNEJ;
  - 3) w zakresie ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ W ŻYCIU PRYWATNYM – Szkoda na osobie, Szkoda rzeczowa.
47. **Zwierzęta domowe** – psy, koty, chomiki, świnki morskie, papugi, kanarki, żółwie, ryby akwariowe, z wyłączeniem trzymany w celach hodowlanych lub handlowych.

### 3. CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA, ZAWARCIE I ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Ochroną ubezpieczeniową są objęte osoby fizyczne zgłoszone przez Ubezpieczającego do Umowy ubezpieczenia.
2. Składkę za Ubezpieczonych, których dane zostały przekazane Ubezpieczycielowi, uiszcza Ubezpieczający na zasadach określonych w Umowie ubezpieczenia.
3. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela i Okres ochrony ubezpieczeniowej względem Ubezpieczonych rozpoczyna się od dnia wskazanego przez Ubezpieczającego w Deklaracji przystąpienia.
4. Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od Umowy ubezpieczenia na piśmie w terminie 7 dni od dnia jej zawarcia poprzez przesłanie na adres siedziby Ubezpieczyciela oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
5. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela w stosunku do danego Ubezpieczonego ustaje w przypadku wystąpienia jednego (najwcześniejszego) z wymienionych niżej przypadków:
  - 1) z upływem Okresu ochrony ubezpieczeniowej;
  - 2) w dniu śmierci Ubezpieczonego;
  - 3) w przypadku nieopłacenia składki przez Ubezpieczającego w terminie wymagalności i o ile składka nie zostanie zapłacona w dodatkowym terminie 7 dni od dnia otrzymania przez Ubezpieczającego wezwania do opłacenia składki z zagrożeniem, że brak zapłaty w tym terminie spowoduje ustanie odpowiedzialności – z dniem następnym po upływie dodatkowego terminu;
  - 4) w dniu rezygnacji danego Ubezpieczonego z objęcia ochroną ubezpieczeniową na podstawie Umowy ubezpieczenia.
6. Ubezpieczony ma prawo do rezygnacji z objęcia ochroną ubezpieczeniową na podstawie Umowy ubezpieczenia w każdym czasie trwania ochrony ubezpieczeniowej. W tym celu składa Ubezpieczycielowi lub Ubezpieczającemu pisemne i podpisane przez siebie oświadczenie woli o rezygnacji. W takiej sytuacji

Okres ochrony ubezpieczeniowej i okres odpowiedzialności kończy się z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, w którym Ubezpieczony złożył Ubezpieczycielowi takie oświadczenie.

7. Umowa ubezpieczenia została zawarta na czas nieokreślony z możliwością jej wypowiedzenia przez Ubezpieczyciela lub Ubezpieczającego z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.
8. Wszelkie zmiany Umowy ubezpieczenia wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

#### **4. PRAWA I OBOWIĄZKI UBEZPIECZONEGO, UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZYCIELA**

1. Ubezpieczony zobowiązuje się postępować zgodnie z dyspozycjami Ubezpieczyciela oraz umożliwić Ubezpieczycielowi dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia zasadności świadczenia oraz udzielić w tym celu niezbędnych informacji.
2. Ubezpieczony ma obowiązek poinformowania Ubezpieczającego oraz Ubezpieczyciela o każdej zmianie danych, na podstawie których został objęty ochroną w ramach Umowy ubezpieczenia.
3. Ubezpieczonemu przysługuje zwrot kosztów połączeń telefonicznych wykonanych w celu zgłoszenia Zdarzenia ubezpieczeniowego do Ubezpieczyciela po przedstawieniu Ubezpieczycielowi dokumentów: faktury, billingu.
4. Ubezpieczyciel jest zobowiązany wykonywać Usługi assistance z należytą starannością.
5. Obowiązki Ubezpieczyciela wynikające z Umowy ubezpieczenia będą wykonywane przez niego osobiście lub przez podmioty przez niego wskazane. Ubezpieczyciel ponosi pełną odpowiedzialność za działania lub zaniechania osób i podmiotów, którym powierzył wykonanie na rzecz Ubezpieczonego poszczególnych czynności.
6. Ubezpieczyciel zobowiązuje się do poinformowania Ubezpieczającego o każdej zmianie danych dotyczących nazwy, siedziby, numeru telefonu kontaktowego, adresu korespondencyjnego.

#### **5. UBEZPIECZENIE POMOC W DOMU**

##### **5.1 PRZEDMIOT I ZAKRES**

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja i pokrycie kosztów Usług assistance POMOC W DOMU, świadczonych na rzecz Ubezpieczonego w razie wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego w Miejscu zamieszkania.
2. Usługi assistance POMOC W DOMU opisane w niniejszym ustępie świadczone są zgodnie z limitami ilościowymi i kwotowymi określonymi w tabeli nr 2:
  - 1) ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW TRANSPORTU:
    - a) DO HOTELU – jeżeli na skutek Zdarzenia losowego Miejsce zamieszkania znajduje się w stanie wykluczającym możliwość zamieszkania, Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszt transportu Ubezpieczonego i osób z nim zamieszkujących wraz z bagażem, do najbliższego hotelu od Miejsca zamieszkania,  
i
    - b) Z HOTELU – jeżeli Miejsce zamieszkania, po usunięciu skutków Zdarzenia losowego, nadaje się do ponownego zamieszkania, Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszt transportu powrotnego Ubezpieczonego i osób z nim zamieszkujących wraz z bagażem, z najbliższego hotelu od Miejsca zamieszkania,  
albo
    - a) DO OSOBY WYZNACZONEJ – jeżeli na skutek Zdarzenia losowego Miejsce zamieszkania znajduje się w stanie wykluczającym możliwość zamieszkania, Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszt

transportu Ubezpieczonego, wraz z osobami zamieszkującymi z Ubezpieczonym w Miejscu zamieszkania oraz bagażem podręcznym, do osoby wyznaczonej przez Ubezpieczonego, zamieszkałej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,

i

- b) OD OSOBY WYZNACZONEJ – jeżeli Miejsce zamieszkania, po usunięciu skutków Zdarzenia losowego, nadaje się do ponownego zamieszkania, Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszt transportu powrotnego Ubezpieczonego wraz z osobami zamieszkującymi z Ubezpieczonym w Miejscu zamieszkania, od osoby wyznaczonej, wraz z bagażem podręcznym;
- 2) ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW ZAKWATEROWANIA W HOTELU – jeżeli na skutek Zdarzenia losowego Miejsce zamieszkania znajdzie się w stanie wykluczającym możliwość zamieszkania, Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszt zakwaterowania w hotelu dla Ubezpieczonego wraz z maksymalnie 2 osobami zamieszkującymi z Ubezpieczonym w Miejscu zamieszkania;
- 3) ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW TRANSPORTU I PRZECHOWYWANIA OCALAŁEGO MIENIA – jeżeli na skutek Zdarzenia losowego w Miejscu zamieszkania Mienie ruchome nie uległo zniszczeniu lub uszkodzeniu, a występuje konieczność jego zabezpieczenia poza Miejscem zamieszkania, Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszt transportu Mienia ruchomego samochodem ciężarowym o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego oraz pokrywa koszt przechowywania Ubezpieczonego mienia;
- 4) ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW DOZORU MIENIA – jeżeli na skutek Zdarzenia losowego w Miejscu zamieszkania Mienie nie uległo zniszczeniu lub uszkodzeniu, ale występuje konieczność jego zabezpieczenia w Miejscu zamieszkania, Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszt jego dozoru przez Pracownika ochrony, na maksymalny okres 72 godzin;
- 5) ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW INTERWENCJI SPECJALISTY DOMOWEGO – w przypadku Zdarzenia losowego w Miejscu zamieszkania, Ubezpieczyciel w terminie 3 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia, organizuje i pokrywa koszty interwencji Specjalisty domowego, przez co rozumie się pokrycie kosztów przyjazdu Specjalisty domowego, jego robocizny oraz koszty materiałów i części przez niego użytych;
- 6) ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW EKIPY SPRZĄTAJĄCEJ – jeżeli na skutek Pożaru lub Zalania zachodzi konieczność uprzątnięcia Miejsca zamieszkania, Ubezpieczyciel w terminie 3 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia organizuje i pokrywa koszty dojazdu oraz robocizny ekipy sprzątającej;
- 7) ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW NAPRAWY SPRZĘTU AGD/SPRZĘTU RTV – w przypadku Awarii Sprzętu AGD/Sprzętu RTV w Miejscu zamieszkania, Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa:
  - a) dla Sprzętu AGD/Sprzętu RTV nie starszego niż 7 lat (licząc od daty zakupu w chwili wystąpienia Awarii Sprzętu AGD/Sprzętu RTV) – koszty przyjazdu Specjalisty i jego robocizny lub w razie braku możliwości naprawy Sprzętu AGD/Sprzętu RTV w Miejscu zamieszkania – koszty transportu Sprzętu AGD/Sprzętu RTV z Miejsca zamieszkania do Serwisu, robocizny Specjalisty, transportu powrotnego Sprzętu AGD/Sprzętu RTV z Serwisu do Miejsca zamieszkania, wraz z pokryciem kosztów materiałów i części użytych przez Specjalistę AGD/RTV; interwencja jest podejmowana po przedstawieniu przez Ubezpieczonego Dowodu zakupu w celu określenia wieku Sprzętu AGD/Sprzętu RTV; w przypadku braku Dowodu zakupu, wiek Sprzętu AGD/Sprzętu RTV weryfikuje Specjalista na koszt Ubezpieczyciela. Jeżeli zgodnie ze sporządzoną na piśmie, na koszt Ubezpieczyciela, ekspertyzą Specjalisty, Sprzęt AGD/RTV nie nadaje się do naprawy z przyczyn technicznych lub koszty usługi Specjalisty przewyższają wartość Sprzętu AGD/Sprzętu RTV, Ubezpieczyciel dokonuje zwrotu kosztów zakupu nowego Sprzętu AGD/Sprzętu RTV – przez co rozumie się zwrot kwoty równej wartości Sprzętu AGD/Sprzętu RTV ustalonej na dzień zgłoszenia Awarii, do maksymalnego limitu zwrotu kosztów (Tabela nr 1), pod warunkiem przedstawienia przez Ubezpieczonego Dowodu zakupu nowego Sprzętu AGD/Sprzętu



RTV tej samej kategorii, co Sprzęt AGD/Sprzęt RTV, który uległ Awarii i pod warunkiem dostarczenia Ubezpieczycielowi Dowodu zakupu Sprzętu AGD/Sprzętu RTV, który uległ Awarii; zasady ustalania wartości Sprzętu AGD/Sprzętu RTV przedstawia poniższa tabela:

**TABELA NR 1. AMORTYZACJA SPRZĘTU AGD/SPRZĘTU RTV I MAKSYMALNY LIMIT ZWROTU KOSZTÓW ZAKUPU NOWEGO SPRZĘTU AGD/SPRZĘTU RTV**

	Współczynnik amortyzacji	Wartość Sprzętu AGD/Sprzętu RTV ustalona na dzień zgłoszenia Awarii Sprzętu AGD/Sprzętu RTV	Maksymalny limit zwrotu kosztów zakupu nowego Sprzętu AGD/Sprzętu RTV
Do 1 roku	0%	100% Ceny zakupu z Dowodu zakupu	600 PLN
Do 2 lat	0%	100% Ceny zakupu z Dowodu zakupu	600 PLN
Do 3 lat	10%	90% Ceny zakupu z Dowodu zakupu	540 PLN
Do 4 lat	20%	80% Ceny zakupu z Dowodu zakupu	480 PLN
Do 5 lat	30%	70% Ceny zakupu z Dowodu zakupu	420 PLN
Do 6 lat	40%	60% Ceny zakupu z Dowodu zakupu	360 PLN
Do 7 lat	50%	50% Ceny zakupu z Dowodu zakupu	300 PLN

- b) dla Sprzętu AGD/Sprzętu RTV starszego niż 7 lat i nie starszego niż 9 lat (licząc od daty zakupu w chwili wystąpienia Awarii Sprzętu AGD/Sprzętu RTV) – koszty przyjazdu Specjalisty i jego robocizny lub w razie braku możliwości naprawy Sprzętu AGD/Sprzętu RTV w Miejscu zamieszkania – koszty transportu Sprzętu AGD/Sprzętu RTV z Miejsca zamieszkania do Serwisu, robocizny Specjalisty i transportu powrotnego Sprzętu AGD/Sprzętu RTV z Serwisu do Miejsca zamieszkania, bez pokrycia kosztów materiałów i części użytych przez Specjalistę AGD/Sprzętu RTV; interwencja jest podejmowana po przedstawieniu przez Ubezpieczonego Dowodu zakupu w celu określenia wieku Sprzętu AGD/Sprzętu RTV; w przypadku braku Dowodu zakupu, wiek Sprzętu AGD/Sprzętu RTV weryfikuje Specjalista na koszt Ubezpieczyciela;
- 8) ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW NAPRAWY SPRZĘTU PC – w przypadku Awarii Sprzętu PC nie starszego niż 9 lat (licząc od daty zakupu w chwili wystąpienia Awarii Sprzętu PC) w Miejscu zamieszkania, Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty przyjazdu Specjalisty i jego robocizny lub w razie braku możliwości naprawy Sprzętu PC w Miejscu zamieszkania – koszty transportu Sprzętu PC z Miejsca zamieszkania do Serwisu, robocizny Specjalisty, transportu powrotnego Sprzętu PC z Serwisu do Miejsca zamieszkania, wraz z pokryciem kosztów materiałów i części użytych przez Specjalistę PC; interwencja jest podejmowana po przedstawieniu przez Ubezpieczonego Dowodu zakupu w celu określenia wieku Sprzętu PC; w przypadku braku Dowodu zakupu, wiek Sprzętu PC weryfikuje Specjalista PC na koszt Ubezpieczyciela;
- 9) ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW ODZYSKIWANIA UTRACONYCH DANYCH – w przypadku utraty w wyniku Awarii dostępu do danych zapisanych na twardym dysku Sprzętu PC (nie starszego niż 9 lat, licząc od daty zakupu w chwili wystąpienia Awarii Sprzętu PC) lub w pamięci wewnętrznej Tabletu (nie starszego niż 3 lata, licząc od daty zakupu w chwili wystąpienia Awarii Tabletu) lub w pamięci wewnętrznej Telefonu komórkowego (nie starszego niż 3 lata, licząc od daty zakupu w chwili wystąpienia Awarii Telefonu komórkowego) Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty przyjazdu Specjalisty i jego robocizny lub w razie braku możliwości odzyskania utraconych danych w Miejscu zamieszkania, koszty transportu Sprzętu PC/Tabletu/Telefonu komórkowego z Miejsca zamieszkania

do Serwisu, robocizny Specjalisty i transportu powrotnego Sprzętu PC/Tabletu/Telefonu komórkowego z Serwisu do Miejsca zamieszkania.

**TABELA NR 2. LIMITY ŚWIADCZEŃ – POMOC W DOMU**

	LIMITY	
<b>ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW TRANSPORTU DO HOTELU i Z HOTELU albo DO OSOBY WYZNACZONEJ i OD OSOBY WYZNACZONEJ</b>	2	600 PLN łącznie
<b>ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW ZAKWATEROWANIA W HOTELU</b>	1	600 PLN za dobę/łącznie dla Ubezpieczonego oraz maksymalnie dwóch osób, maksymalnie na 2 doby
<b>ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW TRANSPORTU I PRZECHOWYWANIA OCALAŁEGO MIENIA</b>	2	600 PLN
<b>ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW DOZORU MIENIA</b>	2	600 PLN
<b>ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW INTERWENCJI SPECJALISTY DOMOWEGO</b>	bez limitu	ślusarz, hydraulik, elektryk, dekarz, szklarz, – 600 PLN (z pokryciem kosztów użytych części i materiałów)
<b>ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW EKIPY SPRZĄTAJĄCEJ</b>	1	600 PLN
<b>ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW NAPRAWY SPRZĘTU AGD/SPRZĘTU RTV</b>	2 dla Sprzętu AGD i 2 dla Sprzętu RTV	600 PLN: sprzęt nie starszy niż 7-letni – naprawa z pokryciem kosztów użytych części i materiałów, albo zwrot kosztów zakupu nowego sprzętu do 600 zł i nie więcej niż wartość sprzętu, który uległ Awarii; sprzęt starszy niż 7-letni i nie starszy niż 9-letni – naprawa bez pokrycia kosztów użytych części i materiałów
<b>ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW NAPRAWY SPRZĘTU PC (nie starszego niż 9-letni)</b>	1	600 PLN (naprawa z pokryciem kosztów użytych części i materiałów)
<b>ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW ODZYSKIWANIA UTRACONYCH DANYCH</b>	1	600 PLN (Sprzęt PC nie starszy niż 9-letni, Tablet nie starszy niż 3-letni, Telefon komórkowy nie starszy niż 3-letni)

## 5.2 WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI W ZAKRESIE POMOCY W DOMU

1. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia powstałe z tytułu lub w następstwie:
  - 1) umyślnego działania Ubezpieczonego;
  - 2) rażącego niedbalstwa, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności lub zasadom współżycia społecznego;
  - 3) popełnienia przez Ubezpieczonego przestępstwa umyślnego stwierdzonego na podstawie prawomocnego wyroku sądu lub usiłowania popełnienia przestępstwa;
  - 4) zdarzeń, do których doszło przed objęciem ochroną ubezpieczeniową;
  - 5) działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, epidemii, pandemii, wycieków, zanieczyszczeń, skażeń, reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego bronią jądrową lub promieniotwórczością, strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, buntu,

- rozruchów, rewolucji, powstania, zamieszek społecznych i wojskowych, wojny, wojny domowej, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania, zarekwirowania i zniszczenia mienia;
- 6) spożycia alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii, leków niezarejestrowanych przez lekarza, użytych niezgodnie z zaleceniem lekarskim lub wskazaniem ich użycia, o ile zachowanie powodujące szkodę pozostawało w bezpośrednim związku przyczynowo-skutkowym ze spożyciem tych substancji;
  - 7) katastrof naturalnych, z wyjątkiem Zdarzenia losowego;
  - 8) użycia biologicznych lub chemicznych materiałów, substancji lub składników w celu spowodowania zagrożenia życia lub zdrowia ludzkiego;
  - 9) utraty danych na nośniku w wyniku Zdarzenia losowego, naprawy Sprzętu PC;
  - 10) aktów wandalizmu;
  - 11) niezgodnego ze wskazaniami producenta, dystrybutora lub importera użytkowaniem lub instalacją Sprzętu AGD, Sprzętu RTV, Sprzętu PC, Tabletu, Telefonu komórkowego.
2. Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje kosztów:
- 1) interwencji Specjalisty elektryka związanych z uszkodzeniami żarówek, bezpieczników, przedłużaczy oraz jakichkolwiek maszyn i urządzeń służących do prowadzenia działalności gospodarczej;
  - 2) interwencji Specjalisty związanych z uszkodzeniami kanalizacji, rur instalacyjnych, gazowych i wodociągowych oraz podziemnych linii energetycznych oraz wszystkich tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiada administracja budynku lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
  - 3) interwencji Specjalisty, Specjalisty RTV, Specjalisty AGD, Specjalisty PC, związanych z konserwacją: instalacji elektrycznej, instalacji grzewczej, instalacji wodno-kanalizacyjnej, Sprzętu RTV, Sprzętu AGD, Sprzętu PC, Tabletu, Telefonu komórkowego, urządzeń oraz stałych elementów w Miejscu zamieszkania;
  - 4) poszukiwania szkody: kucia ścian, podłóg, demontażu urządzeń i armatury, demontażu zabudowy kuchennej i łazienkowej;
  - 5) usług związanych z uszkodzeniem wynikłym na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania lub konserwacji Sprzętu AGD, Sprzętu RTV, Sprzętu PC, Tabletu, Telefonu komórkowego, a także stosowania sprzętu niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa, (w tym stosowania częstotliwości wyższych niż przewidziano dla danego modelu);
  - 6) usług związanych z uszkodzeniami i wadami Sprzętu AGD, Sprzętu RTV, Sprzętu PC, Tabletu, Telefonu komórkowego wynikłymi na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrojzeń lub zmian konstrukcyjnych dokonywanych przez Ubezpieczonego lub użytkującego;
  - 7) spowodowanych przez uszkodzenia mechaniczne, chemiczne, termiczne lub celowe uszkodzenia Sprzętu AGD, Sprzętu RTV, Sprzętu PC, Tabletu, Telefonu komórkowego i wywołane nimi wady;
  - 8) czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest Ubezpieczony lub użytkujący we własnym zakresie i na własny koszt, tj.: zainstalowanie sprzętu, konserwacja, instalacja oprogramowania;
  - 9) związanych z naprawą lub transportem Sprzętu AGD, Sprzętu RTV, Sprzętu PC, Tabletu, Telefonu komórkowego na skutek Awarii powstałych w związku z prowadzoną działalnością zawodową lub gospodarczą;
  - 10) usług związanych z uszkodzeniami software, wszelkiego oprogramowania, centrali telefonicznych, urządzeń peryferyjnych, drukarek, skanerów, a także myszy oraz innego sprzętu hardware nie będącego Tabletem ani Telefonem komórkowym i niewymienionego w definicji Sprzętu PC;
  - 11) naturalnego zużycia następujących elementów: toner, atrament, bateria, czynniki lasera;

- 12) naprawy uszkodzeń wynikających z braku wzajemnej kompatybilności elementów Sprzętu PC, Tabletów, Telefonu komórkowego i oprogramowania albo wynikających z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji.
3. Ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo do opóźnienia wykonania świadczenia na skutek:
  - 1) strajków, niepokojów społecznych, zamieszek, aktów terroryzmu, sabotażu, wojny, wojny domowej, promieniowania radioaktywnego;
  - 2) udokumentowanego działania Siły wyższej.

### 5.3 LIMITY ŚWIADCZEŃ W ZAKRESIE POMOCY W DOMU

Limity świadczeń dla poszczególnych Usług assistance POMOC W DOMU, stanowiące górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w odniesieniu do jednego Zdarzenia ubezpieczeniowego oraz liczbę interwencji w Okresie ochrony ubezpieczeniowej określa Tabela nr 2 (§ 5.1).

### 5.4 POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

1. W celu skorzystania z Usług assistance POMOC W DOMU, Ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu), w przypadku zaistnienia Zdarzenia ubezpieczeniowego, przed podjęciem działań we własnym zakresie zawiadomić telefonicznie Ubezpieczyciela o Zdarzeniu ubezpieczeniowym, pod numerem telefonu (22) 563 11 64, (22) 383 21 64 i podać następujące informacje:
  - 1) imię i nazwisko Ubezpieczonego;
  - 2) adres Miejsca zamieszkania;
  - 3) numer telefonu, pod którym Ubezpieczyciel może skontaktować się z Ubezpieczonym lub osobą wyznaczoną;
  - 4) opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
2. Jeżeli Ubezpieczony, z przyczyn od siebie niezależnych, nie mógł skontaktować się telefonicznie z Ubezpieczycielem i we własnym zakresie zorganizował i pokrył koszty Usług assistance określonych w § 5.1 ust. 2, powinien poinformować o tym fakcie Ubezpieczyciela w terminie 7 dni od dnia, kiedy skontaktowanie z Ubezpieczycielem stało się możliwe. Ubezpieczyciel zwraca ww. koszty Usług assistance na podstawie przedłożonych przez Ubezpieczonego dokumentów potwierdzających fakt zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego i poniesienia tych kosztów, z zastrzeżeniem, że Ubezpieczyciel zwraca koszty poniesione przez Ubezpieczonego, do wysokości rzeczywistych poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty limitu świadczeń ustalonego w OWU dla danej Usługi assistance.
3. W razie naruszenia z winy umyślnej lub z rażącego niedbalstwa obowiązku powiadomienia w terminie, o którym mowa w ust. 2, Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie to uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie odpowiedzialności, okoliczności i skutków Zdarzenia ubezpieczeniowego.
4. Skutki braku zawiadomienia Ubezpieczyciela o Zdarzeniu ubezpieczeniowym nie nastąpią, jeżeli Ubezpieczyciel w terminie, o którym mowa w ust. 2, otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
5. Ubezpieczony jest zobowiązany do niezwłocznego zgłoszenia faktu Kradzieży z włamaniem do najbliższej jednostki Policji.
6. W przypadku zorganizowania Usług assistance we własnym zakresie przez Ubezpieczonego bez powiadomienia Ubezpieczyciela, Ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo do wypłaty świadczenia w wysokości odpowiadającej kosztom, jakie poniósłby w przypadku organizowania usług we własnym zakresie, z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w ust. 2.

## 6. UBEZPIECZENIE POMOC PRAWNA

### 6.1 PRZEDMIOT I ZAKRES

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest usługa POMOCY PRAWNEJ świadczona przez Ubezpieczyciela przy pomocy Centrum Informacji Prawnej oraz pokrycie przez Ubezpieczyciela wskazanych poniżej kosztów pomocy prawnej poniesionych na rzecz interesów prawnych Ubezpieczonego, związanych z życiem prywatnym.
2. Centrum Informacji Prawnej świadczy pomoc prawną wyłącznie z zakresu prawa polskiego.
3. Pomoc prawna świadczona przez Centrum Informacji Prawnej obejmuje zakres:
  - 1) Prawa cywilnego;
  - 2) Prawa pracy;
  - 3) Windykacji należności.
4. Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje Zdarzenia Ubezpieczeniowe mające bezpośredni związek z ochroną interesów prawnych w życiu prywatnym Ubezpieczonego i nie dotyczy zdarzeń związanych z prowadzeniem przez Ubezpieczonego działalności gospodarczej.
5. Zakres POMOCY PRAWNEJ obejmuje:
  - 1) udzielanie telefonicznie lub w formie elektronicznej informacji o danych teleadresowych sądów, prokuratury, policji, urzędów administracji publicznej;
  - 2) udzielanie telefonicznie lub w formie elektronicznej informacji o procedurze i wiążących się z tym kosztach obrony swoich praw w postępowaniu sądowym lub egzekucyjnym;
  - 3) udzielanie w formie elektronicznej informacji o aktualnej lub archiwalnej treści aktów prawnych;
  - 4) przesyłanie w formie elektronicznej standardowych wzorów umów nazwanych występujących w Kodeksie Cywilnym, umów o pracę, oświadczeń o uchyleniu się od skutków oświadczenia woli, oświadczeń o odstąpieniu, wezwań do zapłaty, wykonania umowy, zaprzestania naruszania umowy, oświadczeń o potrąceniu lub podniesieniu zarzutu przedawnienia, wypowiedzeń, porozumień rozwiązujących lub zmieniających umowy, reklamacji;
  - 5) udzielanie telefonicznie lub w formie elektronicznej prostych porad prawnych, nie wymagających analizy lub sporządzania dokumentów;
  - 6) sporządzanie opinii prawnych w zakresie przesłanych przez Ubezpieczonego projektów umów, pism, regulacji;
  - 7) sporządzanie projektów pism, umów i regulacji zgodnie z wytycznymi przedstawionymi przez Ubezpieczonego, w oparciu o obowiązujące przepisy prawa;
  - 8) sporządzanie opinii prawnych rozstrzygających pytanie prawne zawarte w zapytaniu w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, orzecznictwo i dorobek doktryny. Opinia prawna obejmuje także analizę dokumentów przedstawionych przez Ubezpieczonego;
  - 9) sporządzanie projektów pism związanych z dochodzeniem praw na drodze sądowej lub na drodze egzekucji, w szczególności pozwów, odpowiedzi na pozwy, apelacji, odpowiedzi na apelacji, sprzeciwów lub zarzutów do nakazów zapłaty.
6. Odpowiedź w sprawach wskazanych w ust. 5 pkt 1-5 następuje najpóźniej do końca Dnia Roboczego następującego po dniu otrzymania zapytania przez Centrum Informacji Prawnej, a w sprawach wskazanych w ust. 5 pkt 6-9 następuje w terminie 7 Dni Roboczych od uzyskania wszystkich niezbędnych informacji i dokumentów od Ubezpieczonego przez Centrum Informacji Prawnej, na co najmniej 5 Dni Roboczych przed upływem terminu na wniesienie pisma, jeżeli przedmiotem odpowiedzi jest sporządzanie projektu pisma terminowego.
7. Ubezpieczonemu przysługuje świadczenie w postaci sporządzonych przez Centrum Informacji Prawnej maksymalnie 2 (dwóch) opinii prawnych w Okresie ochrony ubezpieczeniowej. Opinia prawna zostanie przesłana Ubezpieczonemu za pośrednictwem poczty elektronicznej.

8. Opinie prawne sporządzane są na podstawie dokumentów przesłanych przez Ubezpieczonego. Centrum Informacji Prawnej nie ponosi odpowiedzialności za rezultat sporządzonych opinii, na podstawie dokumentów nieczytelnych, sfałszowanych, zawierających nieprawdziwe informacje. W przypadku otrzymania dokumentów nieczytelnych lub takich, których autentyczność budzi wątpliwości, w celu zwolnienia się od odpowiedzialności, na zasadach określonych w zdaniu poprzedzającym, Centrum Informacji Prawnej zobowiązane jest uprzednio poinformować Ubezpieczonego o otrzymaniu nieczytelnych dokumentów lub budzących wątpliwość co do ich autentyczności oraz umożliwić mu ponowne przesłanie tych dokumentów.
9. Sporządzanie projektów pism związanych z dochodzeniem praw na drodze sądowej lub na drodze egzekucji, w szczególności pozwów, odpowiedzi na pozw, apelacji, odpowiedzi na apelacje, sprzeciwów lub zarzutów do nakazów zapłaty świadczone jest w terminie 7 Dni Roboczych od uzyskania wszystkich niezbędnych informacji i dokumentów od Ubezpieczonego przez Centrum Informacji Prawnej, na co najmniej 5 Dni Roboczych przed upływem terminu na wniesienie pisma, jeżeli przedmiotem odpowiedzi jest sporządzanie projektu pisma terminowego. Ubezpieczony zobowiązany jest do przesłania wszelkich niezbędnych dokumentów koniecznych do sporządzenia powyższych pism w terminie umożliwiającym ich sporządzenie w terminach ustawowych. Centrum Informacji Prawnej nie ponosi odpowiedzialności za niezgodne z udzieloną Ubezpieczonemu poradą, złożenie i niewłaściwe opłacenie pism przez Ubezpieczonego po terminie ustawowym lub do niewłaściwego sądu, urzędu, organu. Centrum Informacji Prawnej uprawnione jest do odmowy sporządzenia pisma, jeśli Ubezpieczony nie przesłał wymaganej dokumentacji, przesłał dokumentację niekompletną lub nieczytelną, udostępnił dokumenty po terminie.

### TABELA NR 3. POMOC PRAWNA

	<b>LIMIT ZDARZEŃ UBEZPIECZENIOWYCH W OKRESIE OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ</b>
Świadczenia wymienione w § 6.1 ust. 5 pkt. 1–3	24
Świadczenia wymienione w § 6.1 ust. 5 pkt. 4–5	12
Świadczenia wymienione w § 6.1 ust. 5 pkt. 6–9	6 (w tym 2 opinie prawne)

### 6.2 WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI W ZAKRESIE POMOCY PRAWNEJ

Odpowiedzialność Ubezpieczyciela nie obejmuje ochrony interesów prawnych:

- 1) pozostających w związku z wydarzeniami wojennymi, atakami terrorystycznymi, katastrofami, rozruchami i niepokojami społecznymi, strajkami, rozruchami, uszkodzeniami nuklearnymi lub genetycznymi i trzęsieniami ziemi;
- 2) dotyczących sporów między wspólnikami spółki ze spółką, umów agencyjnych, prawa funduszy inwestycyjnych, prawa obligacji, papierów wartościowych, prawa wekslowego i czekowego, prawa spółdzielczego, spółdzielni mieszkaniowych, prawa o stowarzyszeniach i związkach zawodowych;
- 3) dotyczących roszczeń pomiędzy Ubezpieczonym a Ubezpieczycielem, a także roszczeń pomiędzy Ubezpieczonymi na podstawie tej samej Umowy ubezpieczenia;
- 4) z zakresu prawa ubezpieczeń społecznych;
- 5) dotyczących spraw wynikających z gier lub zakładów albo czynności, które nie mogą być przedmiotem prawnie skutecznej umowy, a także sporów z umów poręczenia, przejęcia lub przystąpienia do długu albo innego rodzaju zabezpieczeń wierzytelności, gwarancji bankowych lub ubezpieczeniowych;

- 6) dotyczących spraw związanych ze zbiorowym prawem pracy, w szczególności wynikających z przepisów o szczególnych zasadach rozwiązywania z pracownikami stosunków pracy z przyczyn niedotyczących pracowników, sporami zbiorowymi, układami lub porozumieniami zbiorowymi;
- 7) dotyczących spraw przeciwko Ubezpieczonemu z tytułu jego odpowiedzialności cywilnej oraz odszkodowań, które zobowiązany jest zapłacić;
- 8) dotyczących sporów z umów, w których Ubezpieczony świadczy usługi jako przewoźnik, spedytor, pośrednik; sporów z umów dotyczących oddawania przez Ubezpieczonego pojazdów lub innych przedmiotów leasingu do używania lub pobierania pożytków; wypadków wynikających z umowy spółki cywilnej lub handlowej albo z umowy pożyczki lub kredytu, a także z umów, na mocy których Ubezpieczony wykonuje czynności bankowe, ubezpieczeniowe lub inne usługi pośrednictwa finansowego;
- 9) z zakresu prawa spadkowego, rodzinnego i opiekuńczego;
- 10) z zakresu spraw i problemów prawnych dotyczących nabycia, zbycia lub obciążenia nieruchomości (w szczególności sporów z umowy sprzedaży, zamiany lub darowizny, umowy deweloperskiej, spraw dotyczących wad fizycznych lub prawnych, umowy pośrednictwa w zbyciu lub nabyciu nieruchomości), a także dotyczących budowy lub przebudowy nieruchomości: budynku lub lokalu, w tym sporów wynikających z umów zawieranych w celu budowy lub przebudowy budynku lub lokalu, w tym umowy pożyczki lub kredytu zawartych w celu sfinansowania nabycia nieruchomości albo budowy lub przebudowy nieruchomości lub jej części;
- 11) w postępowaniu przed Trybunałem Konstytucyjnym, sądami konstytucyjnymi oraz trybunałami międzynarodowymi;
- 12) z zakresu prawa Unii Europejskiej i prawa międzynarodowego;
- 13) dotyczących zastępstwa procesowego.

### 6.3 POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

1. Ubezpieczony, który zamierza skorzystać z POMOCY PRAWNEJ w zakresie OWU, zobowiązany jest:
  - 1) skontaktować się z Ubezpieczycielem pod numerem telefonu: (22) 563 11 64, (22) 383 21 64, podając dane o których mowa w ust. 2;
  - 2) podjąć aktywną współpracę z Ubezpieczycielem i Centrum Informacji Prawnej, w celu wyjaśnienia wszelkich okoliczności i przyczyn Zdarzenia ubezpieczeniowego, w tym udzielić wszelkich wyjaśnień o stanie sprawy, przesłać dokumenty na żądanie Ubezpieczyciela lub Centrum Informacji Prawnej.
2. W celu skorzystania z POMOCY PRAWNEJ, Ubezpieczony jest zobowiązany podać:
  - 1) imię i nazwisko Ubezpieczonego;
  - 2) numer telefonu i adres poczty elektronicznej Ubezpieczonego;
  - 3) opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy;
  - 4) informacje i dokumenty niezbędne do sporządzenia opinii prawnej lub pisma.

### 6.4 OBOWIĄZKI UBEZPIECZYCIELA

1. Ubezpieczyciel oświadcza, że Centrum Informacji Prawnej wykonuje w imieniu i na ryzyko Ubezpieczyciela czynności objęte przedmiotem Umowy ubezpieczenia. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania Centrum Informacji Prawnej w pełnym zakresie, jak za własne działania lub zaniechania.
2. Ubezpieczyciel zapewnia i gwarantuje, że Centrum Informacji Prawnej jest podmiotem zawodowo zajmującym się prowadzeniem działalności w zakresie świadczenia pomocy prawnej, posiadającym niezbędną wiedzę i doświadczenie w tym zakresie.

3. Ubezpieczyciel zapewnia i gwarantuje poufność wszelkich informacji i dokumentów przekazanych przez Ubezpieczonego w związku lub na potrzeby świadczenia usług objętych przedmiotem Umowy ubezpieczenia. Informacje i dokumenty, o których mowa w zdaniu poprzedzającym nie zostaną przez Ubezpieczyciela ujawnione podmiotom trzecim.
4. Ubezpieczyciel zobowiązuje się do zapewnienia dostępności telefonicznej przez całą dobę, przez wszystkie dni roku.
5. Ubezpieczyciel zobowiązuje się do zapewnienia dostępności Centrum Informacji Prawnej w Dni robocze, w godzinach 9–17.

## **7. UBEZPIECZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ W ŻYCIU PRYWATNYM**

### **7.1 PRZEDMIOT I ZAKRES**

1. Przedmiotem Ubezpieczenia ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ W ŻYCIU PRYWATNYM jest odpowiedzialność cywilna Ubezpieczonego i osób pozostających z Ubezpieczonym we wspólnym gospodarstwie domowym, jeżeli w związku z czynnościami w życiu prywatnym lub posiadanym mieniem, są oni zobowiązani, na podstawie przepisów prawa, do naprawienia Szkody wyrządzonej Osobie trzeciej w następstwie czynu niedozwolonego (odpowiedzialność cywilna deliktowa).
2. Przedmiotem Ubezpieczenia ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ W ŻYCIU PRYWATNYM jest również odpowiedzialność cywilna Pomocy domowej, jeżeli w związku z wykonywaniem prac pomocniczych w gospodarstwie domowym Ubezpieczonego, w następstwie czynu niedozwolonego, jest ona zobowiązana do naprawienia Szkody wyrządzonej Osobie trzeciej.
3. Ochroną ubezpieczeniową objęte są także Szkody wyrządzone Osobie trzeciej w wyniku rażącego niedbalstwa.
4. Za czynności życia prywatnego uważa się wyłącznie te czynności wykonywane przez Ubezpieczonego, które dotyczą aktywności pozazawodowej i pozostającej bez związku z wykonywaniem obowiązków służbowych lub związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą.
5. Za czynności życia prywatnego nie uważa się:
  - 1) prowadzenia przedsiębiorstwa na rachunek własny lub na rachunek Osób trzecich;
  - 2) wykonywania rzemiosła lub zawodu, w tym praktycznej nauki zawodu poza siedzibą szkoły;
  - 3) pełnienia służby lub sprawowania urzędu;
  - 4) pełnienia funkcji we wszelkiego rodzaju zrzeszeniach oraz związkach;
  - 5) pełnienia urzędu honorowego;
  - 6) wolontariatu;
  - 7) uprawiania Sportów niebezpiecznych;
  - 8) uczestnictwa w polowaniu.
6. Z zastrzeżeniem § 7.2, ochroną ubezpieczeniową objęte są Szkody wyrządzone wskutek:
  - 1) prowadzenia Podstawowego gospodarstwa domowego;
  - 2) posiadania lub użytkowania nieruchomości (łącznie ze szkodami wodno-kanalizacyjnymi, przez które rozumie się Szkody Rzeczowe, o których mowa w ust. 8);
  - 3) posiadania lub użytkowania następujących ruchomości: roweru, hulajnogi, deskorolki, wózka inwalidzkiego, wózka dziecięcego, urządzeń gospodarstwa domowego;
  - 4) uczestniczenia w zajęciach szkolnych w charakterze ucznia lub studenta;
  - 5) czynności związanych z opieką nad dziećmi i osobami, którym z powodu wieku lub stanu psychicznego lub fizycznego nie można przypisać winy;
  - 6) posiadania Zwierząt domowych;
  - 7) Amatorskiego uprawiania sportów rekreacyjnych;
  - 8) posiadania i używania do celów rekreacyjnych małych jednostek pływających (deski windsurfingowe, łódzie wiosłowe, kajaki, rowery wodne, pontony, skutery wodne, jachty żaglowe o powierzchni



- miarowej żagli do 10 m<sup>2</sup> oraz łodzi motorowe lub jachty motorowe z silnikiem o mocy nieprzekraczającej 5 kW);
- 9) krótkotrwałego (do 30 dni) użytkowania Pomieszczeń/Budynków podczas wyjazdów turystycznych/rekreacyjnych;
  - 10) korzystania z nieruchomości lub mienia ruchomego pod warunkiem, że mienie to wchodzi w skład wyposażenia nieruchomości, z której Ubezpieczony korzystał na podstawie umowy najmu, dzierżawy, użytkowania, użyczenia, leasingu lub innej formy korzystania z cudzej rzeczy zawartej w formie pisemnej i powstałe w tych nieruchomościach lub w mieniu ruchomym (OC najemcy).
7. Ubezpieczyciel udziela ochrony ubezpieczeniowej w granicach odpowiedzialności Ubezpiezonego ustalonej na podstawie przepisów prawa, z zastrzeżeniem postanowień § 7.2 OWU.
  8. Z zastrzeżeniem ust. 9, niezależnie od odpowiedzialności cywilnej, o której mowa w ust. 1-7, Ubezpieczyciel w ramach sumy gwarancyjnej, zgodnie z § 7.3, obejmuje ochroną ubezpieczeniową Szkody rzeczowe spowodowane bezpośrednim działaniem wody lub innej cieczy, która wydostała się z instalacji centralnego ogrzewania, klimatyzacyjnej, wodnej lub kanalizacyjnej lub urządzeń domowych bezpośrednio z nimi współpracujących, gdy bezpośrednio źródło powstania tej szkody znajduje się w nieruchomości będącej w posiadaniu Ubezpiezonego. Ochrona nie obejmuje Szkód, których źródłem jest instalacja stanowiąca część wspólną nieruchomości.
  9. Ochrona ubezpieczeniowa, o której mowa w ust. 7 i 8, obejmuje wyłącznie Szkody rzeczowe wyrządzone Osobie trzeciej z wyłączeniem Szkód rzeczowych wyrządzonych Osobom bliskim Ubezpiezonego, oraz Szkód rzeczowych wyrządzonych osobie, której Ubezpieczony powierzył pieczę nad nieruchomością będącą w posiadaniu Ubezpiezonego.

## **7.2 WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ W ŻYCIU PRYWATNYM**

1. Ubezpieczyciel nie odpowiada za Szkody:
  - 1) wyrządzone umyślnie przez Ubezpiezonego lub osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
  - 2) wyrządzone Osobom bliskim Ubezpiezonego;
  - 3) wyrządzone Pomocy domowej podczas wykonywania przez Pomoc domową powierzonych prac pomocniczych w gospodarstwie domowym Ubezpiezonego;
  - 4) wyrządzone w stanie nietrzeźwości lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych, w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, chyba że nie miało to wpływu na zajście Zdarzenia ubezpieczeniowego;
  - 5) wyrządzone przez posiadane zwierzęta inne niż Zwierzęta domowe;
  - 6) wyrządzone przez posiadane Psy agresywne;
  - 7) objęte systemem ubezpieczeń obowiązkowych, w ramach którego Ubezpieczony lub Pomoc domowa miała obowiązek posiadania ochrony ubezpieczeniowej;
  - 8) wyrządzone wskutek uprawiania Sportów niebezpiecznych oraz Wyczynowego lub zawodowego uprawiania sportu;
  - 9) wyrządzone wskutek użytkowania dronów;
  - 10) wynikłe z przeniesienia Chorób zakaźnych lub Zakażeń;
  - 11) powstałe z tytułu uczestnictwa w polowaniach;
  - 12) powstałe z tytułu posiadania lub używania broni palnej, pneumatycznej, oraz amunicji do tej broni lub urządzeń;
  - 13) powstałe z tytułu posiadania lub używania jednostek pływających (z zastrzeżeniem § 7.1 ust. 6 pkt 8);
  - 14) powstałe w następstwie działań wojennych, aktów sabotażu, aktów terroryzmu, strajków, niepokojów społecznych;

- 15) wyrządzone w środowisku przez jego zanieczyszczenie oraz w drzewostanie lasów lub parków;
  - 16) polegające na zniszczeniu, uszkodzeniu, zaginięciu lub kradzieży gotówki, bonów towarowych, substytutów pieniądza, dzieł sztuki, biżuterii, przedmiotów z metali lub kamieni szlachetnych, papierów wartościowych, dokumentów, nośników danych, zbiorów o charakterze kolekcjonerskim lub archiwalnym lub rzeczy ruchomych o charakterze zabytkowym lub unikatowym;
  - 17) powstałe wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego lub elektromagnetycznego lub skażenia radioaktywnego;
  - 18) powstałe wskutek powolnego działania temperatury, gazów, oparów, wilgoci, dymu, sadzy, ścieków, zagrzybienia, wibracji lub działania hałasu;
  - 19) związane z naruszeniem praw własności intelektualnej;
  - 20) Szkody na osobie wyrządzone przez Zwierzęta domowe nie poddane wymaganym szczepieniom ochronnym, jeżeli miało to wpływ na powstanie szkody;
  - 21) związane z odpowiedzialnością Ubezpieczonego z tytułu członkostwa we wspólnocie mieszkaniowej.
2. Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje kar pieniężnych, kar umownych, grzywien sądowych i administracyjnych, zadatków, roszczeń z tytułu odstąpienia od umowy, roszczeń o zwrot kosztów poniesionych na poczet lub w celu wykonania umowy, odszkodowań o charakterze karnym, do zapłacenia których Ubezpieczony lub Pomoc domowa jest zobowiązana.
  3. Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje roszczeń dotyczących naruszenia dóbr osobistych innych niż życie i zdrowie człowieka.

### **7.3 SUMA GWARANCYJNA ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ W ŻYCIU PRYWATNYM**

1. Suma gwarancyjna została ustalona w wysokości 100 000 PLN.
2. Suma gwarancyjna stanowi górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w Okresie ochrony ubezpieczeniowej w odniesieniu do jednego i wszystkich Zdarzeń ubezpieczeniowych, łącznie dla Szkód na osobie i Szkód rzeczowych.
3. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność za Szkody rzeczowe, których wartość wynosi co najmniej 200 PLN.
4. Każdorazowa wypłata odszkodowania powoduje zmniejszenie Sumy gwarancyjnej o wypłaconą kwotę.

### **7.4 POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO**

1. W razie zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego w zakresie Ubezpieczenia ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ W ŻYCIU PRYWATNYM Ubezpieczony zobowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu zapobieżenia Szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.
2. Jeżeli Ubezpieczony umyślnie nie zastosował środków określonych w ust. 1, Ubezpieczyciel jest wolny od odpowiedzialności za Szkody powstałe z tego powodu.
3. Ubezpieczony, w przypadku zgłoszenia się osoby poszkodowanej z roszczeniem w związku ze Szkodą jest zobowiązany zawiadomić o tym Ubezpieczyciela niezwłocznie pod numerem telefonu: (22) 563 11 64, (22) 383 21 64, nie później jednak niż w terminie 7 dni roboczych od dnia roszczenia lub powzięcia o nim wiadomości.
4. W razie naruszenia z winy umyślnej lub z rażącego niedbalstwa obowiązku, o którym mowa w ust. 3, Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków Zdarzenia Ubezpieczeniowego.
5. Skutki braku zawiadomienia Ubezpieczyciela o Zdarzeniu ubezpieczeniowym nie nastąpią, jeżeli Ubezpieczyciel w terminie, o którym mowa w ust. 3, otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.

6. W razie wystąpienia przez poszkodowanego przeciwko Ubezpieczonemu z roszczeniem o odszkodowanie, Ubezpieczony jest zobowiązany niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, powiadomić o tym Ubezpieczyciela.
7. W przypadku wystąpienia z roszczeniem, o którym mowa w ust. 6, na drogę sądową, Ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od otrzymania pozwu, zawiadomić o tym Ubezpieczyciela.
8. Ubezpieczony zobowiązany jest dostarczyć Ubezpieczycielowi orzeczenie sądu w terminie umożliwiającym zajęcie stanowiska co do wniesienia środka odwoławczego.
9. W razie zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony jest zobowiązany do współpracy z Ubezpieczycielem w celu wyjaśnienia okoliczności i przyczyn powstania Szkody oraz ustalenia jej rozmiaru.

## **8. ROSZCZENIA REGRESOWE**

1. Z dniem wypłaty odszkodowania na Ubezpieczyciela przechodzi przysługujące Ubezpieczonemu roszczenie wobec Osób trzecich odpowiedzialnych za Szkodę, do wysokości wypłaconego odszkodowania.
2. Na żądanie Ubezpieczyciela Ubezpieczony zobowiązany jest udzielić wszelkich informacji, dostarczyć dokumenty oraz dokonać czynności niezbędnych w celu dochodzenia praw regresowych.
3. Nie przechodzą na Ubezpieczyciela roszczenia Ubezpieczonego przeciwko osobom, z którymi pozostaje on we wspólnym gospodarstwie domowym lub za które ponosi odpowiedzialność, chyba że sprawca Szkodę wyrządził umyślnie.

## **9. KLAUZULA REKLAMACYJNA**

1. Reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem Umowy ubezpieczenia, Ubezpieczający, Ubezpieczony, inny uprawniony z Umowy ubezpieczenia bądź ich spadkobiercy mogą złożyć do AWP P&C S.A. Oddział w Polsce, ul. Domaniewska 50B, 02-672 Warszawa w formie:
  - 1) ustnej – telefonicznie na numer telefonu: (22) 522 26 40 (dostępny w dni robocze w godzinach 8-16) lub osobiście do protokołu w siedzibie Ubezpieczyciela,
  - 2) pisemnej – przesyłką pocztową na adres korespondencyjny: ul. Domaniewska 50B, 02-672 Warszawa lub osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela,
  - 3) elektronicznej – pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@mondial-assistance.pl.
2. AWP P&C S.A. Oddział w Polsce rozpatrzy reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem Umowy ubezpieczenia niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu do 60 dni. O wydłużonym terminie rozpatrywania reklamacji, wraz z uzasadnieniem oraz przewidywanym terminem rozpatrzenia, składający reklamację zostanie poinformowany w formie pisemnej.
3. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej pocztą. Na wniosek składającego reklamację odpowiedź może być wysłana pocztą elektroniczną.
4. Składającemu reklamację przysługuje prawo do odwołania się od uzyskanej odpowiedzi na reklamację poprzez złożenie wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy w formie pisemnej lub elektronicznej w terminie 30 dni od jej otrzymania do Dyrektora AWP P&C S.A. Oddział w Polsce. Odpowiedź na odwołanie udzielana jest w formie pisemnej niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania i przesyłana jest pocztą lub pocztą elektroniczną, zgodnie z ust. 3.
5. Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej Ubezpieczonym lub uprawnionym z Umowy Ubezpieczenia, w sytuacji nieuwzględnienia jej roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego.
6. Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej Ubezpieczonym lub uprawnionym z Umowy Ubezpieczenia przysługuje, w sytuacji nieuwzględnienia jej roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania

reklamacji, prawo do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).

**Biuro Rzecznika Finansowego:**

Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa,

tel. +48 (22) 333-73-26 – Recepcja, +48 (22) 333-73-27 – Recepcja, faks +48 (22) 333-73-29,

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl);

## 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz powszechnie obowiązujących aktów prawnych w zakresie umowy ubezpieczenia.
2. Prawem właściwym dla niniejszego OWU jest prawo polskie.
3. Językiem stosowanym w relacjach między Ubezpieczycielem a Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub uprawnionym z Umowy ubezpieczenia bądź ich spadkobiercami jest język polski.
4. Spory wynikające z Umowy ubezpieczenia można rozwiązać na drodze postępowania sądowego poprzez wystąpienie z powództwem do sądu powszechnego. Pozwanym powinien być Ubezpieczyciel.
5. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
6. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
7. Niniejsze OWU przyjęte zostały Uchwałą Dyrekcji AWP P&C S.A. Oddział w Polsce nr U/005/2019 z dnia 14.02.2019 r. i wchodzi w życie z dniem 22.02.2019 r.