

**ASSISTANCE**

więcej / niż serwis

**WARUNKI UBEZPIECZENIA
„Wygodniej w życiu”**

RODZAJ INFORMACJI	POSTANOWIENIA WARUNKÓW UBEZPIECZENIA Wygodniej w drodze
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 2 ust. 25, § 3 ust. 1, 4, 7 (Tabela), § 4, § 5, § 6
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 3 ust. 2 i 7 (Tabela), § 4 ust. 1-5, § 5 ust. 2 i 3, § 7 ust. 2, 3, 10, § 8, § 9, § 10, § 13, § 14 ust. 4

Marka AXA Assistance należy do Grupy AXA Assistance, którą w Polsce reprezentują:

Inter Partner Assistance Polska S.A. - spółka z siedzibą w Warszawie, ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000060063, o numerze NIP 525-15-73-813, której kapitał zakładowy wynosi 2.000.000 zł i jest wpłacony w całości.

Inter Partner Assistance S.A. - spółka z siedzibą w Brukseli działająca w Polsce poprzez Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000320749, o numerze NIP 108-00-06-955.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Niniejsze Warunki Ubezpieczenia „Wygodniej w życiu”, zwane dalej „WU” mają zastosowanie do Umowy ubezpieczenia grupowego zawartej pomiędzy Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, zwanym dalej „Ubezpieczycielem” a Sygma Banque Societe Anonyme Oddział w Polsce S.A. (obecnie Sygma Bank Polska S.A., zwanym dalej „Ubezpieczającym”.

DEFINICJE

§ 2

1. **awaria instalacji** - uszkodzenie, wynikające z przyczyn wewnętrznych, powodujące przerwanie działania instalacji wodno-kanalizacyjnej lub elektrycznej, alarmowej lub domofonowej, centralnego ogrzewania (w tym pieca grzewczego służącego do ogrzewania domu lub lokalu mieszkalnego) lub klimatyzacyjnej.
2. **awaria sprzętu AGD/RTV** - uszkodzenie sprzętu RTV/AGD uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego sprzętu, wynikające z przyczyn wewnętrznych i nie spowodowane bezpośrednim działaniem lub zaniechaniem człowieka, zwykłym zużyciem, normalną konserwacją, potrzebami eksploatacyjnymi lub użytkowaniem niezgodnym z instrukcją obsługi.
3. **awaria sprzętu PC** - uszkodzenie sprzętu PC uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego sprzętu, wynikające z przyczyn wewnętrznych i nie spowodowane bezpośrednim działaniem lub zaniechaniem człowieka, zwykłym zużyciem, normalną konserwacją, potrzebami eksploatacyjnymi lub użytkowaniem niezgodnym z instrukcją obsługi.
4. **bagaż podręczny** - bagaż Ubezpieczonego lub osoby bliskiej, którego waga przypadająca na jedną osobę nie przekracza 20 kg. W zakres pojęcia bagażu podręcznego nie wchodzi pieniądze, papiery wartościowe, kamienie szlachetne, sprzęt elektroniczny czy informatyczny ani jakiegokolwiek inne przedmioty, które ze względu na swą wartość powinny być przewożone w warunkach zapewniających ich bezpieczeństwo.
5. **Centrum Alarmowe Assistance** – jednostka zajmująca się organizacją świadczeń assistance w imieniu Ubezpieczyciela.
6. **hospitalizacja** - leczenie w szpitalu trwające nieprzerwanie co najmniej 24 godziny, z zastrzeżeniem minimalnego czasu hospitalizacji wymaganego dla danego świadczenia – zgodnie z opisem świadczenia.
7. **lekarz Centrum Alarmowego Assistance** – osoba uprawniona do wykonywania zawodu lekarza zgodnie z polskim prawem, wskazana przez Centrum Alarmowe Assistance i uprawniona do występowania w imieniu Centrum Alarmowego Assistance.
8. **lekarz prowadzący** - lekarz przydzielony do opieki nad Ubezpieczonym z ramienia placówki

medycznej, w której Ubezpieczony poddał się leczeniu.

9. **miejsce ubezpieczenia** – mieszkanie, dom jednorodzinny na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, którego adres, jako pierwszy, wskazuje Ubezpieczony zgłaszając roszczenie o realizację świadczenia wynikającego z niniejszych Warunków Ubezpieczenia. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania po zgłoszeniu zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczony zobowiązany jest zawiadomić o tym Centrum Alarmowe Assistance pisemnie, a ochrona ubezpieczeniowa w nowym miejscu zamieszkania jest ważna po upływie 48 godzin od wysłania pisma.
10. **mienie** - przedmioty materialne należące do Ubezpieczonego, w tym elementy stałe nieruchomości i mienie ruchome znajdujące się w miejscu ubezpieczenia.
11. **nagle zachorowanie** - powstały w sposób nagły, stan chorobowy zagrażający zdrowiu lub życiu Ubezpieczonego (lub odpowiednio Ubezpieczonego dodatkowego) wymagający udzielenia natychmiastowej pomocy medycznej, jednakże nie wymagający świadczeń pogotowia ratunkowego.
12. **nieszczęśliwy wypadek** - nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego Ubezpieczony (lub odpowiednio Ubezpieczony dodatkowy) – niezależnie od swojej woli oraz stanu zdrowia - doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, skutkujące koniecznością uzyskania pomocy medycznej.
13. **oprogramowanie PC** - zainstalowane w sprzęcie PC:
 - 1) programy operacyjne firmowane przez Microsoft (wszystkie wersje polskojęzyczne i angielskojęzyczne),
 - 2) pakiety Microsoft Office (wszystkie wersje polskojęzyczne tych pakietów),
 - 3) gry PC.
14. **osoba bliska** - zamieszkujący wraz z Ubezpieczonym we wspólnym gospodarstwie domowym na terytorium Polski członek najbliższej rodziny Ubezpieczonego - rodzice, współmałżonek, dzieci w tym również przysposobione, rodzeństwo, osoba pozostająca z Ubezpieczonym w konkubinacie lub związku partnerskim.
15. **osoba niesamodzielna** - osoba bliska, która ze względu na podeszły wiek, zły stan zdrowia lub wady wrodzone nie jest w stanie samodzielnie zaspokajać swoich potrzeb życiowych i wymaga stałej lub długotrwałej opieki i pomocy innych osób w związku z niezdolnością do samodzielnej egzystencji.
16. **osoba trzecia** – każda osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej pozostająca poza stosunkiem ubezpieczenia oraz nie będąca osobą bliską.

17. **placówka medyczna** - działający zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa zakład opieki lecznictwa zamkniętego lub otwartego, którego zadaniem jest świadczenie przez wykwalifikowaną kadrę pielęgniarską i lekarską całodobowej, całodziennej lub doraźnej opieki medycznej, leczenie lub wykonywanie zabiegów chirurgicznych. Za placówkę medyczną nie uważa się ośrodka opieki społecznej, ośrodka dla psychicznie chorych, hospicjum, ośrodka leczenia uzależnień od alkoholu, narkotyków, leków i innych tego typu środków, ośrodka sanatoryjnego, ośrodka wypoczynkowego, ośrodka SPA.
18. **sprzęt rehabilitacyjny** - sprzęt niezbędny w okresie rehabilitacji umożliwiający Ubezpieczonemu samodzielne funkcjonowanie.
19. **sprzęt PC** - znajdujący się w miejscu ubezpieczenia i służący oraz wykorzystywany wyłącznie do użytku domowego sprzęt komputerowy, to jest:
- 1) komputery przenośne (laptopy, notebooki, netbooki),
 - 2) komputery stacjonarne,
 - 3) urządzenia komputerowe wchodzące w skład lub współpracujące jako urządzenia peryferyjne z komputerami przenośnymi lub stacjonarnymi, w szczególności: drukarki, domowe urządzenia wielofunkcyjne, monitory, skanery, procesory z urządzeniami chłodzącymi, dyski twarde, pamięci komputerowe, karty: graficzne, video, rozszerzeń; modemy, urządzenia sieciowe, tunery TV, urządzenia zasilające, stacje dokujące, wewnętrzne i przenośne napędy dysków DVD i Blu-Ray,
 - 4) komputerowe peryferyjne urządzenia audiowizualne: projektory multimedialne, głośniki, kamery internetowe, karty dźwiękowe, słuchawki, mikrofony, urządzenia peryferyjne, przenośne napędy dysków DVD i Blu-Ray,
- którego wiek w momencie wystąpienia zdarzenia assistance nie przekracza 7 lat.
- Wiek sprzętu PC liczony jest odpowiednio od daty jego zakupu albo - w razie braku możliwości udokumentowania daty zakupu - od daty jego produkcji.
- Udokumentowanie wieku sprzętu PC odbywa się poprzez przedstawienie przez Ubezpieczonego dowodu zakupu, karty gwarancyjnej lub innego dokumentu potwierdzającego datę zakupu, a w przypadku braku takiej możliwości, wiek sprzętu PC zostanie określony przez wezwanego do jego naprawy usługodawcę Centrum Alarmowego Assistance, na podstawie nr seryjnego sprzętu PC.
20. **sprzęt RTV/AGD** - znajdujące się w miejscu ubezpieczenia i służące oraz wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego następujące urządzenia:
- 1) sprzęt RTV - nie mający charakteru przenośnego (np. przenośnego odbiornika radiowego lub TV, odtwarzacza CD, MP3 lub MP4); telewizor, odtwarzacz video, odtwarzacz CD/DVD/Blu-ray, zintegrowane odbiorniki TV z ww. odtwarzaczem, zestawy hi-fi lub ich elementy - z wyłączeniem okablowania, wraz z ich pilotami zdalnego sterowania,
 - 2) sprzęt AGD (zabudowany lub wolnostojący): pralka, pralka z suszarką, suszarka pralnicza, zmywarka, chłodziarka (lodówka), zamrażarka, chłodziarka-zamrażarka, kuchenka elektryczna, gazowa lub gazowo-elektryczna, płyta indukcyjna, wyciąg, okap, piekarnik, robot kuchenny, ciśnieniowy ekspres do kawy,
- których wiek w momencie wystąpienia zdarzenia assistance nie przekracza 7 lat.
- Wiek sprzętu RTV/AGD liczony jest odpowiednio od daty jego zakupu albo - w razie braku możliwości udokumentowania daty zakupu - od daty jego produkcji.
- Udokumentowanie wieku sprzętu RTV/AGD odbywa się poprzez przedstawienie przez Ubezpieczonego dowodu zakupu, karty gwarancyjnej lub innego dokumentu potwierdzającego datę zakupu, a w przypadku braku takiej możliwości, wiek sprzętu RTV/AGD zostanie określony przez wezwanego do jego naprawy usługodawcę Centrum Alarmowego Assistance, na podstawie nr seryjnego sprzętu RTV/AGD.
21. **Ubezpieczony** – osoba objęta ochroną ubezpieczeniową, to jest osoba fizyczna, która w momencie przystąpienia do umowy grupowej ubezpieczenia nie ukończyła 75. roku i która zawarła z Ubezpieczającym umowę o korzystaniu z wybranego produktu finansowego.
22. **Ubezpieczeni dodatkowi** – osoby uprawnione do skorzystania ze świadczeń Assistance Medycznego, pozostające z Ubezpieczonym, w dniu wystąpienia zdarzenia assistance, we wspólnym gospodarstwie domowym w miejscu ubezpieczenia, jeżeli jest to przewidziane w opisie danego świadczenia – wyłącznie w wariantcie L lub wariantcie XL - to jest:
- a) współmałżonek Ubezpieczonego albo osoba pozostająca z nim w konkubinacie;
 - b) dziecko Ubezpieczonego - dziecko własne Ubezpieczonego, a także dziecko przysposobione lub pasierb Ubezpieczonego w wieku do ukończenia 18 roku życia.
23. **Umowa ubezpieczenia grupowego** – umowa ubezpieczenia z dnia 01.03.2013 roku zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem.
24. **uszkodzenie/zatrzaśnięcie się zamka** – zdarzenie uniemożliwiające dostanie się do miejsca ubezpieczenia, pochodzenia zewnętrznego o charakterze mechanicznym, termicznym lub chemicznym, polegające na zadziałaniu czynników wpływających na funkcjonowanie zamka zainstalowanego w drzwiach wejściowych do miejsca

ubezpieczenia (pod warunkiem, że zaistnienie tych czynników nie jest przewidziane ani też uznawane przez producenta zamka, w instrukcji obsługi, za proces normalnej eksploatacji czy też konserwacji zamka);

25. **zdarzenie losowe** - jedno z poniższych zdarzeń skutkujące utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem (lub ryzykiem utraty, zniszczenia lub dalszego uszkodzenia) mienia znajdującego się w miejscu ubezpieczenia:

- 1) dym i sadza - produkty spalania unoszące się w powietrzu;
- 2) deszcz nawalny - opady deszczu o współczynniku natężenia co najmniej 4 (cztery), ustalonym przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej; w przypadku braku stacji pomiarowej tego Instytutu na terenie obejmującym miejsce zdarzenia należy brać pod uwagę stan faktyczny i rozmiar uszkodzeń świadczących wyraźnie o działaniu deszczu nawalnego;
- 3) eksplozja - gwałtowna zmiana stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów, pary lub cieczy, wywołane ich właściwością rozpręszczenia się;
- 4) grad - opad atmosferyczny składający się z bryłek lodu;
- 5) implozja - uszkodzenie lampy próżniowej, zbiornika lub aparatu próżniowego na skutek działania podciśnienia;
- 6) katastrofa budowlana - niezamierzone i gwałtowne zniszczenie miejsca ubezpieczenia lub jego części, z wyłączeniem:
 - a) uszkodzenia elementu wbudowanego w obiekt budowlany nadającego się do naprawy lub wymiany,
 - b) uszkodzenia lub zniszczenia urządzeń budowlanych związanych z budynkami,
 - c) awarii instalacji;
- 7) kradzież z włamaniem - usiłowanie zaboru lub zabór mienia z miejsca ubezpieczenia przez sprawcę:
 - a) po uprzednim usunięciu lub zniesieniu zabezpieczenia siłą lub przy użyciu narzędzia, albo
 - b) po uprzednim otworzeniu zabezpieczenia kluczem podrobionym, dopasowanym lub innym narzędziem, albo
 - c) po uprzednim otworzeniu zabezpieczenia kluczem oryginalnym, który sprawca zdobył w wyniku kradzieży z włamaniem lub w wyniku rozboju.

Realizacja świadczenia dokonywana w następstwie kradzieży z włamaniem, następuje wyłącznie po potwierdzeniu przez Ubezpieczonego zgłoszenia zdarzenia na policji kopią dokumentu zgłoszenia zdarzenia przesłaną do Centrum Alarmowego Assistance.

- 8) lawina - gwałtowna utrata stabilności i przemieszczanie się (zsuwanie, ześlizgiwanie, stacanie) ze zboczy górskich mas śniegu, lodu, ziemi, materiału skalnego bądź ich mieszaniny;
- 9) uszkodzenia śniegowe - bezpośrednie działanie ciężaru śniegu lub lodu na miejsce ubezpieczenia lub przewrócenie się mienia sąsiedniego na miejsce ubezpieczenia wskutek działania ciężaru śniegu lub lodu;
- 10) osuwanie się ziemi - nie spowodowane działalnością ludzką osuwanie się ziemi po stokach;
- 11) pękanie mrozowe - uszkodzenie spowodowane mrozem, polegające na pęknięciu znajdujących się wewnątrz miejsca ubezpieczenia instalacji, kanalizacyjnych rur dopływowych lub odpływowych, instalacji grzewczych, instalacji tryskaczowych lub gaśniczych, urządzeń kąpielowych, umywalk, spłuczek, syfonów, wodomierzy, kotłów, bojlerów, grzejników;
- 12) powódź - zalanie terenu lub podłoża w następstwie podniesienia się poziomu wody w korytach lub wystąpienia z brzegów wód płynących i stojących, nadmiernych opadów atmosferycznych, topnienia śniegu lub lodu, tworzenia się zatorów lodowych, sztormu, podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych albo splotu wód po zboczach lub stokach w obszarach górskich lub falistych;
- 13) pożar - działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile;
- 14) przepięcie - gwałtowna zmiana napięcia prądu (w wyniku uderzenia pioruna albo wskutek zwarcia, włączeń lub wyłączeń w sieciach zasilających lub w instalacji elektrycznej) powodująca wystąpienie maksymalnej wartości napięcia znacznie przekraczającej wartości dopuszczalne dla urządzeń, instalacji, linii, sieci;
- 15) rabunek oznacza:
 - a) zabór lub usiłowanie zaboru mienia połączone z użyciem przemocy wobec osoby lub groźby natychmiastowego jej użycia albo dokonane poprzez doprowadzenie osoby do stanu nieprzytomności lub bezbronności;
 - b) użycie przez sprawcę kradzieży mienia przemocy, groźby użycia przemocy albo doprowadzenie człowieka do stanu nieprzytomności lub bezbronności w celu utrzymania posiadania rzeczy zabranej;
 - c) doprowadzenie innej osoby do rozporządzenia mieniem za pomocą przemocy, groźby zamachu na życie lub zdrowie albo gwałtownego zamachu na mienie;
- 16) silny wiatr - wiatr o prędkości nie mniejszej niż 17,50 m/s (63 km/h), którą potwierdziły

- pomiary Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej. W przypadku gdy prędkość wiatru nie może być potwierdzona bierze się pod uwagę stan faktyczny i rozmiar uszkodzeń w miejscach ich powstania oraz w bezpośrednim sąsiedztwie świadczące o masowym i niszczyielskim działaniu wiatru. Oprócz bezpośredniego działania silnego wiatru, pojęciem tym określa się również uszkodzenia spowodowane unoszonymi przez silny wiatr częściami budynków, drzew lub przedmiotów;
- 17) rozbicie szyb - stłuczenie szyb zamontowanych lub zainstalowanych na stałe w Miejscu ubezpieczenia zgodnie z ich przeznaczeniem, to jest:
- a) zewnętrznych szyb okiennych i drzwiowych,
 - b) oszklenia ścian zewnętrznych budynku i dachu.
- Za rozbicie szyb nie uważa się:
- a) zarysowania lub odprysnięcia kawałka powierzchni szyb,
 - b) poplamienia lub zmiany barwy powierzchni szyb
- oraz uszkodzeń powstałych:
- c) w wyniku obróbki, montażu lub wymiany szyb,
 - d) w czasie prac konserwatorskich, remontowych, naprawczych,
 - e) po usunięciu szyb z miejsca stałego zainstalowania,
 - f) w związku z zastosowaniem niewłaściwej technologii wykonania lub montażu,
 - g) w związku z zużyciem lub brakiem należytej konserwacji;
- 18) trzęsienie ziemi - gwałtowne zaburzenie systemu równowagi we wnętrzu ziemi, któremu towarzyszą wstrząsy, drgania, uderzenia i kołysania powierzchni ziemi;
- 19) uderzenie lub upadek statku powietrznego - katastrofa lub przymusowe lądowanie samolotu silnikowego, bezsilnikowego lub innego obiektu latającego oraz upadek jego części lub ładunku, z wyłączeniem zrzutu paliwa;
- 20) uderzenie pioruna - wyładowanie elektryczne oddziałujące bezpośrednio na miejsce ubezpieczenia, powodujące przepływ ładunku elektrycznego przez miejsce ubezpieczenia, które pozostawiło w nim bezsporne ślady;
- 21) uderzenie pojazdu mechanicznego - uderzenie pojazdu, w rozumieniu Prawa o ruchu drogowym, jego części lub przewożonego w nim ładunku w miejsce ubezpieczenia;
- 22) upadek drzewa, masztu, komina - przewrócenie się drzew, masztów (w tym słupów energetycznych dźwigów budowlanych, latarni ulicznych), kominów lub innych budowli lub ich części na mienie;
- 23) uszkodzenie przez osoby trzecie - uszkodzenie bądź zniszczenie mienia przez osoby trzecie, w tym również wandalizm
- 24) zalanie - działanie na mienie wody, pary, cieczy lub innych substancji, które wydostały się w sposób niezamierzony i niekontrolowany wskutek:
- a) awarii instalacji wodociagowych (rur dopływowych, urządzeń giętkich wraz z armaturą), urządzeń wodno-kanalizacyjnych, instalacji kanalizacyjnych, instalacji centralnego ogrzewania (w szczególności z wodnego, parowego lub olejowego układu grzewczego) lub klimatyzacyjnych, awarii pomp wodnych, słonecznego układu ogrzewania wody, instalacji gaśniczych oraz innych instalacji technologicznych,
 - b) przypadkowego pozostawienia otwartych kranów lub innych zaworów w urządzeniach wodno-kanalizacyjnych,
 - c) samoczynnego uruchomienia się urządzeń gaśniczych (tryskaczowych) z innych przyczyn niż pożar, o ile nie nastąpiło ono w wyniku przeprowadzonych czynności pomiarowo-kontrolnych, naprawy,
 - d) zalania wodą pochodzącą z urządzeń domowych, w szczególności pralek, wirówek, zmywarek, lodówek/ chłodziarek, zamrażarek,
 - e) cofnięcia się wody lub ścieków z ogólnodostępnej sieci wodociągowej albo kanalizacyjnej,
 - f) dostanie się wody lub innego czynnika gaśniczego w następstwie prowadzonej akcji ratowniczej,
 - g) zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych w postaci deszczu, topiącego się śniegu lub gradu,
 - h) zalania wodą lub inną cieczą przez osoby trzecie,
 - i) samoistnego, tj. niezależnego od działań jakichkolwiek osób lub zwierząt uszkodzenia akwarium lub łódka wodnego.
- 25) zapadanie się ziemi - obniżenie terenu z powodu zaważenia się podziemnych pustych przestrzeni, powstałych w sposób naturalny, nie będących konsekwencją działalności ludzkiej.
- 25. zdarzenie assistance** – jedno z niżej wymienionych zdarzeń, uprawniające do skorzystania z danego świadczenia assistance - zgodnie z opisem danego świadczenia, to jest:
- a) dla Assistance Domowego: awaria sprzętu AGD/RTV, awaria instalacji, awaria sprzętu PC, awaria oprogramowania, uszkodzenie/zatrzaśnienie się zamka, zagubienie/kradzież kluczy, zdarzenie losowe,
 - b) dla Assistance Medycznego: nieszczęśliwy wypadek, nagłe zachorowanie.

- 26. zwierzę domowe** - stanowiący własność Ubezpieczonego kot należący do ras domowych lub pies - z wyłączeniem ras uznawanych za agresywne zgodnie z powszechnie obowiązującymi w dniu zaistnienia zdarzenia assistence przepisami prawa.

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia „Wygodniej w życiu” jest organizacja albo organizacja i pokrycie przez Ubezpieczyciela kosztów świadczeń assistence określonych w niniejszych WU, świadczonych na rzecz Ubezpieczonych przez Centrum Alarmowe Assistence w następstwie wystąpienia zdarzenia assistence.
2. Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje wyłącznie zdarzenia assistence, które miały miejsce w czasie trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela (w okresie ubezpieczenia).
3. Ochrona ubezpieczeniowa z tytułu ubezpieczenia „Wygodniej w życiu” udzielana może być w jednym z trzech wariantów ubezpieczenia: wariant MINI, wariant L, wariant XL.
4. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela obejmuje realizację świadczeń assistence na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz pod warunkiem, iż zdarzenie assistence zaistniało na tym terytorium.
5. Ubezpieczyciel przyjmuje zgłoszenia i organizuje pomoc w zakresie assistence przez wszystkie dni w roku, 24 godziny na dobę w czasie trwania odpowiedzialności.
6. Świadczenie assistence nie obejmuje bezpośrednio wykonania usług wymienionych w WU, lecz zorganizowanie lub zorganizowanie i pokrycie kosztów tych usług przez Centrum Alarmowe Assistence.
7. Warianty ubezpieczenia, ich zakres oraz właściwe dla nich limity w rocznym okresie ubezpieczenia prezentuje tabela poniżej.

Świadczenia Assistence Domowego i Informacja					
WARIANTY OCHRONY			Wariant MINI	Wariant L	Wariant XL
Lp.	Świadczenie	Zdarzenie assistence/ Wniosek Ubezpieczonego	Limity na zdarzenie/ Maksymalna liczba świadczeń w rocznym okresie ubezpieczenia		
1.	Interwencja specjalisty	Awaria instalacji Zdarzenie losowe	500 PLN/ 2 interwencje	750 PLN/ Brak	1000 PLN/ Brak
2.	Naprawa sprzętu AGD/RTV	Awaria sprzętu AGD/RTV	500 PLN/ 2 naprawy (dotyczy łącznie obydwu	750 PLN/ 2 naprawy	1000 PLN/ 2 naprawy sprzętu AGD 2 naprawy sprzętu RTV

3.	Naprawa sprzętu PC	Awaria sprzętu PC	świadczeń)	750 PLN/ 2 naprawy	1000 PLN/ 2 naprawy
4.	Naprawa oprogramowania PC	Awaria oprogramowania	500 PLN/ 1 naprawa	750 PLN/ 2 naprawy	1000 PLN/ 2 naprawy
5.	Interwencja ślusarza	Uszkodzenie lub zatrzaśnięcie zamków, Kradzież z włamaniem, Zagubienie lub kradzież kluczy	500 PLN/ 1 interwencja	750 PLN/ 2 interwencje	1000 PLN/ 2 interwencje
6.	Dozór mienia *	Zdarzenie losowe	-	1000 PLN/ 1 świadczenie (dotyczy łącznie wszystkich trzech świadczeń)	2000 PLN/ 1 świadczenie (dotyczy łącznie wszystkich trzech świadczeń)
7.	Transport mienia *		-		
8.	Przechowanie mienia *		-		
9.	Transport Ubezpieczonego lub Ubezpieczonych dodatkowych **		-		
10.	Hotel dla Ubezpieczonego i Ubezpieczonych dodatkowych **		-		
11.	Pomoc sprzątająca	Zdarzenie losowe Awaria instalacji	-	750 PLN/ 1 świadczenie	1000 PLN/ 1 świadczenie
12.	Pomoc w osuszaniu mienia		-	750 PLN/ 1 świadczenie	1000 PLN/ 1 świadczenie
13.	Wywóz lub utylizacja zniszczonego mienia		-	750 PLN/ 1 świadczenie	1000 PLN/ 1 świadczenie
14.	Infolinia prawna		Wniosek Ubezpieczonego	Bez limitu	Bez limitu
15.	Infolinia rodzinna				
16.	Infolinia pracownicza				
Świadczenia Assistance Prawnego					
1.	Telefoniczna informacja prawna	Wniosek Ubezpieczonego	-	Bez limitu/ 1 świadczenie	Bez limitu/ 2 świadczenia
2.	Weryfikacja poprawności umów		-	4 godziny pracy prawnika/ 1 świadczenie	4 godziny pracy prawnika/ 2 świadczenia
3.	Opinia prawna		-	Bez limitu/ 1 świadczenie	Bez limitu/ 2 świadczenia
Świadczenia Assistance Medycznego					
1.	Wizyta lekarza pierwszego kontaktu	Nagle zachorowanie Nieszczęśliwy wypadek	Bez limitu/ 2 świadczenia	Bez limitu/ 2 świadczenia	Bez limitu/ 4 świadczenia
2.	Wizyta lekarza pediatry		-	Bez limitu/ 2 świadczenia	Bez limitu/ 4 świadczenia
3.	Transport medyczny		1000 PLN/ 1 świadczenie	1000 PLN 2 świadczenia	2000 PLN 4 świadczenia
4.	Dostarczenie lekarstw i sprzętu rehabilitacyjnego		Bez limitu/ 1 świadczenie	Bez limitu/ 2 świadczenia	Bez limitu/ 4 świadczenia

5.	Wizyta pielęgniarki		500 PLN/ 2 świadczenia	Bez limitu/ 2 świadczenia	Bez limitu/ 4 świadczenia
6.	Organizacja procesu rehabilitacji		-	Bez limitu Wyłącznie organizacja usługi	2000 PLN
7.	Opieka domowa po hospitalizacji		w ciągu kolejnych 24h od momentu rozpoczęcia realizacji świadczenia / 1 świadczenie	w ciągu kolejnych 48h od momentu rozpoczęcia realizacji świadczenia/ 2 świadczenia	w ciągu kolejnych 72h od momentu rozpoczęcia realizacji świadczenia/ 2 świadczenia
8.	Dodatkowa opieka pielęgniarska po hospitalizacji		-	w ciągu kolejnych 48h od momentu rozpoczęcia realizacji świadczenia/ 2 świadczenia	w ciągu kolejnych 72h od momentu rozpoczęcia realizacji świadczenia/ 2 świadczenia
9.	Opieka nad dziećmi lub osobami niesamodzielnymi		w ciągu kolejnych 24h od momentu rozpoczęcia realizacji świadczenia / 1 świadczenie	w ciągu kolejnych 48h od momentu rozpoczęcia realizacji świadczenia / 2 świadczenia	w ciągu kolejnych 72h od momentu rozpoczęcia realizacji świadczenia / 2 świadczenia
10.	Opieka nad zwierzętami domowymi w miejscu ubezpieczenia		w ciągu kolejnych 24h od momentu rozpoczęcia realizacji świadczenia / 1 świadczenie	w ciągu kolejnych 48h od momentu rozpoczęcia realizacji świadczenia / 2 świadczenia	w ciągu kolejnych 72h od momentu rozpoczęcia realizacji świadczenia / 2 świadczenia
11.	Pomoc psychologa		-	1000 PLN/ 1 świadczenie	2000 PLN/ 2 świadczenia
12.	Korepetycje	Nagłe zachorowanie Nieszczęśliwy wypadek	-	w ciągu kolejnych 8h od momentu rozpoczęcia realizacji świadczenia / 1 świadczenie	w ciągu kolejnych 8h od momentu rozpoczęcia realizacji świadczenia / 2 świadczenia
13.	Organizacja wizyty lekarza specjalisty	Wniosek Ubezpieczonego	-	Bez limitu Wyłącznie organizacja usługi	Bez limitu Wyłącznie organizacja usługi
14.	Telefoniczna Informacja Medyczna		Bez limitu	Bez limitu	Bez limitu

Usługi concierge

1.	Open concierge Organizacja dowolnego świadczenia, z uwzględnieniem zapisów § 8 ust. 5	Wniosek Ubezpieczonego	-	Bez limitu	Bez limitu
----	---	------------------------	---	------------	------------

* świadczenia wzajemnie się wykluczające – skorzystanie z niniejszego świadczenia wyklucza możliwość skorzystania przez Ubezpieczonego w związku z tym samym zdarzeniem assistance innego świadczenia assistance oznaczonego*.

** świadczenia wzajemnie się wykluczające – skorzystanie z niniejszego świadczenia wyklucza możliwość skorzystania przez Ubezpieczonego w związku z tym samym zdarzeniem assistance innego świadczenia assistance oznaczonego**.

OPISY ŚWIADCZEŃ

ŚWIADCZENIA ASSISTANCE DOMOWEGO I INFORMACJA

§ 4

1. Interwencja specjalisty

Jeżeli w następstwie zdarzenia assistance doszło do uszkodzenia mienia, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty dojazdu do miejsca ubezpieczenia oraz koszty robocizny, odpowiedniego specjalisty spośród niżej wymienionych: elektryka, hydraulika, szklarza, stolarza, dekarza, murarza, malarza, parkieciarza, glazurnika, ślusarza, technika systemów alarmowych i domofonowych, technika urządzeń grzewczych, technika urządzeń klimatyzacyjnych, w zależności od rodzaju powstałych uszkodzeń. Ubezpieczenie nie obejmuje pokrycia kosztów zakupu części zamiennych oraz materiałów niezbędnych do wykonania naprawy, a tym samym koszty te ponosi Ubezpieczony. Wyłącznie w Wariancie XL Ubezpieczyciel pokrywa ww. koszty.

W przypadku zdarzenia losowego w postaci rozbicia szyb świadczenie obejmuje również powstałe w bezpośrednim związku z tym uszkodzeniem następujące czynności:

- a) wykonanie koniecznego tymczasowego zabezpieczenia,
- b) dokonanie naprawy uszkodzonych w następstwie rozbicia szyb elementów mocujących szybę w ramie,
- c) naprawa uszkodzonego w związku z wybiciem szyb muru.

2. Naprawa sprzętu AGD/RTV

W przypadku wystąpienia zdarzenia assistance Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty dojazdu odpowiedniego specjalisty mogącego wykonać naprawę sprzętu AGD/RTV wraz z pokryciem kosztów robocizny lub - w przypadku gdy naprawa w miejscu ubezpieczenia nie jest możliwa - Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty transportu ww. sprzętu z miejsca ubezpieczenia do najbliższego serwisu, koszty

robocizny w serwisie oraz koszty transportu z serwisu do miejsca ubezpieczenia. W przypadku, gdy sprzęt AGD/RTV objęty jest gwarancją producenta, wówczas świadczenie obejmuje jedynie organizację i pokrycie kosztów transportu ww. sprzętu z miejsca ubezpieczenia do najbliższego serwisu oraz koszty transportu z serwisu do miejsca ubezpieczenia. Ubezpieczenie nie obejmuje pokrycia kosztów zakupu części zamiennych oraz materiałów niezbędnych do wykonania naprawy, a tym samym koszty te ponosi Ubezpieczony.

3. Naprawa sprzętu PC

W przypadku wystąpienia zdarzenia assistance Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty dojazdu odpowiedniego specjalisty mogącego wykonać naprawę sprzętu PC wraz z pokryciem kosztów robocizny lub – w przypadku, gdy naprawa w miejscu ubezpieczenia nie jest możliwa - Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty transportu ww. sprzętu z miejsca ubezpieczenia do serwisu, koszty robocizny w serwisie oraz koszty transportu z serwisu do miejsca ubezpieczenia. W przypadku, gdy sprzęt PC objęty jest gwarancją producenta, wówczas świadczenie obejmuje jedynie organizację i pokrycie kosztów transportu ww. sprzętu z miejsca ubezpieczenia do najbliższego serwisu oraz koszty transportu z serwisu do miejsca ubezpieczenia. Świadczenie nie obejmuje pokrycia kosztów zakupu części zamiennych oraz materiałów niezbędnych do wykonania naprawy, a tym samym koszty te ponosi Ubezpieczony.

Świadczenie nie obejmuje organizacji usług związanych z uszkodzeniami software wszelkiego oprogramowania.

4. Naprawa oprogramowania PC

W przypadku wystąpienia zdarzenia assistance Centrum Alarmowe Assistance po opisanii przez Ubezpieczonego zaistniałego problemu:

- 1) udzieli porad drogą telefoniczną - a jeżeli rozwiązanie problemu tą drogą okaże się niemożliwe, to

- 2) zorganizuje i pokryje koszty dojazdu specjalisty informatyka wraz z pokryciem kosztów jego robocizny - a jeżeli rozwiązanie problemu tą drogą okaże się niemożliwe, to
- 3) zorganizuje i pokryje koszty transportu sprzętu PC z miejsca ubezpieczenia do serwisu, koszty robocizny w serwisie oraz koszty transportu z serwisu do miejsca ubezpieczenia.

Ubezpieczenie nie obejmuje pokrycia kosztów zakupu oprogramowania (w tym jego wersji, rozszerzeń lub dodatków), części zamiennych lub innych materiałów niezbędnych do dokonania naprawy, a tym samym koszty te ponosi Ubezpieczony.

5. Interwencja ślusarza

Jeżeli w następstwie zdarzenia assistance w postaci uszkodzenia lub zatrzaśnięcia zamków, kradzieży z włamaniem, zagubienia lub kradzieży kluczy nie jest możliwe dostanie się do miejsca ubezpieczenia lub jeżeli w następstwie zdarzenia assistance drzwi wejściowe do miejsca ubezpieczenia nie mogą zostać zamknięte, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty dojazdu ślusarza, wraz z pokryciem kosztów robocizny, w celu otwarcia drzwi wejściowych do miejsca ubezpieczenia lub wymiany w nich zamka. Ubezpieczenie nie obejmuje pokrycia kosztów zakupu części zamiennych oraz materiałów niezbędnych do wykonania naprawy, a tym samym koszty te ponosi Ubezpieczony. Wyłącznie w Wariancie XL Ubezpieczyciel pokrywa ww. koszty.

6. Dozór mienia*

Jeżeli w następstwie zdarzenia assistance zachodzi konieczność zabezpieczenia mienia przed utratą lub uszkodzeniem w wyniku działania osób trzecich, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty wynajęcia ochrony świadczonej przez podmiot zawodowo zajmujący się ochroną mienia.

7. Transport mienia*

Jeżeli w następstwie zdarzenia assistance w postaci zdarzenia losowego, kradzieży z włamaniem lub rabunku, zachodzi konieczność zabezpieczenia mienia (wyłącznie ruchomego) poza miejscem ubezpieczenia, gdyż pozostawienie mienia ruchomego w miejscu ubezpieczenia grozi jego uszkodzeniem lub zniszczeniem, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty jednokrotnego transportu mienia ruchomego, które można załadować do samochodu ciężarowego o ładowności do 3,5 t z miejsca ubezpieczenia do przechowalni lub do innego miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, znajdującego się na terytorium Polski, w celu jego przechowania.

8. Przechowywanie mienia*

Jeżeli w następstwie zdarzenia assistance zachodzi konieczność zabezpieczenia mienia

(wyłącznie ruchomego) poza miejscem ubezpieczenia (gdyż pozostawienie mienia ruchomego w miejscu ubezpieczenia grozi jego uszkodzeniem lub zniszczeniem), Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty przechowania ww. mienia w najbliższej od miejsca ubezpieczenia przechowalni znajdującej się na terytorium Polski.

9. Transport Ubezpieczonego i Ubezpieczonych dodatkowych**

Jeżeli w następstwie zdarzenia assistance miejsce ubezpieczenia nie nadaje się do zamieszkania, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty przejazdu Ubezpieczonego i Ubezpieczonych dodatkowych (wraz z ich bagażem podręcznym) do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, znajdującego się na terytorium Polski:

- a) taksówką (nie dalej jednak niż na odległość 100 km),
- b) pociągami I klasy lub autobusem – stosownie do warunków lokalnych,
- c) samolotem w klasie ekonomicznej, jeżeli czas podróży pociągami lub autobusem przekracza 8 godzin

oraz w każdym z ww. przypadków również transport taksówką na i z dworca/lotniska.

10. Hotel dla Ubezpieczonego i Ubezpieczonych dodatkowych**

Jeżeli w następstwie zdarzenia assistance miejsce ubezpieczenia nie nadaje się do zamieszkania, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty pobytu (nocleg i śniadanie) Ubezpieczonego i Ubezpieczonych dodatkowych, w najbliższym miejscu ubezpieczenia i znajdującym się na terytorium Polski hotelu o kategorii do trzech gwiazdek, w którym możliwe jest zakwaterowanie wszystkich tych osób przez czas niezbędny dla przywrócenia miejsca ubezpieczenia do stanu umożliwiającego jego zamieszkanie.

11. Pomoc sprzątająca

Jeżeli w następstwie zdarzenia assistance Ubezpieczony potrzebuje pomocy przy sprzątnięciu Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje usługi i pokryje koszty sprzątnięcia wykonanego przez firmę sprzątającą.

12. Pomoc w osuszaniu mienia

Jeżeli w następstwie zdarzenia assistance doszło do zalania mienia, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty dojazdu oraz robocizny usługodawcy w celu wypompowania wody lub osuszania pomieszczeń.

13. Wywóz lub utylizacja zniszczonego mienia

Jeżeli w następstwie zdarzenia assistance doszło do zniszczenia mienia, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty wywozu lub utylizacji zniszczonego mienia - tj. mebli, sprzętu elektronicznego, artykułów spożywczych poprzez podstawienie kontenera i jego wywóz.

14. Infolinia prawna

Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Alarmowe Assistance zapewni dostęp do:

- a) powszechnie obowiązujących w Polsce aktów prawnych (ustaw i rozporządzeń),
- b) wzorców umów nazwanych uregulowanych w kodeksie cywilnym oraz podstawowych przepisów dotyczących: umów zlecenia, umów o dzieło, umów najmu, umów sprzedaży, umów dzierżawy, umów pożyczki, umów darowizny, umów zamiany, lub w kodeksie pracy: umów o pracę, umów o zakazie konkurencji w czasie i po ustaniu stosunku pracy,
- c) danych teleadresowych sądów, prokuratur, organów administracji publicznej właściwych do rozpatrywania zgłoszonych spraw.

15. Infolinia rodzinna

Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Alarmowe Assistance udzieli informacji na temat:

- a) zasiłków chorobowych, macierzyńskich, opiekuńczych, rehabilitacyjnych, pogrzebowych,
- b) zasiłków rodzinnych, pielęgnacyjnych,
- c) uprawnień osób niepełnosprawnych,
- d) kryteriów dochodowych uprawniających do otrzymania ww. zasiłków,
- e) kursów w zakresie przeszkolenia zawodowego,
- f) danych teleadresowych - inspektoratów ZUS, KRUS, urzędów pracy, agencji pośrednictwa pracy, Centrum Pomocy Rodzinie,
- g) turnusów rehabilitacyjnych dla rolników i ich dzieci organizowanych przez Centra i Ośrodki Rehabilitacji Rolników,
- h) grup wsparcia i telefonów zaufania na terytorium Polski świadczących pomoc osobom w trudnej sytuacji życiowej.

16. Infolinia pracownicza

Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Alarmowe Assistance udzieli informacji na temat:

- a) danych teleadresowych agencji pośrednictwa pracy na terytorium Polski, również tych oferujących pracę poza terytorium Polski,
- b) danych teleadresowych agencji doradztwa zawodowego,
- c) szkoleń i kursów zawodowych,
- d) kursów językowych,
- e) zasad poprawnego pisania życiorysu, listu motywacyjnego,
- f) danych teleadresowych urzędów pracy,
- g) szczegółów rejestracji w urzędzie pracy,
- h) danych teleadresowych inspektoratów ZUS, KRUS,
- i) zasiłków z systemu ubezpieczeń społecznych (ZUS),
- j) wysokości przysługujących odpraw pieniężnych,
- k) zasiłków chorobowych i wypadkowych,
- l) zasiłków macierzyńskich i opiekuńczych,
- m) praw bezrobotnych,

- n) zasad przyznawania zasiłku dla osób bezrobotnych i jego wysokości,
- o) dokumentów i procedur koniecznych do rozpoczęcia i rejestracji działalności gospodarczej,
- p) rodzajów działalności gospodarczej, zasadach rejestracji.

ŚWIADCZENIA ASSISTANCE PRAWNEGO

§ 5

1. Telefoniczna informacja prawna

Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Alarmowe Assistance udzieli telefonicznej informacji prawnej dotyczącej życia codziennego, zgodnie z powszechnie obowiązującym prawem Rzeczypospolitej Polskiej, z zakresu:

- a) prawa pracy w zakresie uregulowanym w kodeksie pracy;
- b) prawa konsumenckiego (w zakresie kodeksu cywilnego; Ustawy o prawach konsumenta, Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną);
- c) prawa cywilnego w zakresie uregulowanym w kodeksie cywilnym;
- d) prawa rodzinnego i opiekuńczego w zakresie uregulowanym w kodeksie rodzinnym i opiekuńczym;
- e) postępowania cywilnego wynikającego z kodeksu postępowania cywilnego;
- f) prawa spółek handlowych w zakresie uregulowanym w kodeksie spółek handlowych;
- g) ochrony danych osobowych w zakresie wynikającym z ustawy o ochronie danych osobowych.

Przekazywane informacje mają charakter wyłącznie ogólnoinformacyjny i nie mogą być traktowane jako porada prawna. Centrum Alarmowe Assistance nie ponosi odpowiedzialności za skutki działań podjętych przez Ubezpieczonego w związku z udzieloną informacją.

2. Weryfikacja poprawności umów

Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty weryfikacji poprawności wskazanych poniżej umów dostarczonych przez Ubezpieczonego związanych z życiem prywatnym: umowy sprzedaży, umowy najmu, umowy dzierżawy, umowy pożyczki, umowy darowizny, umowy o pracę, umowy o dzieło, umowy zlecenia, pod warunkiem, że taka weryfikacja może być dokonana w czasie nie wymagającym więcej niż 4 godziny pracy adwokata lub radcy prawnego. Wnioski o realizację świadczenia przyjmowane są pisemnie na formularzu udostępnianym przez Centrum Alarmowe Assistance.

Weryfikacja przekazywana jest w formie przesłania drogą elektroniczną pierwszego wstępnego projektu umowy albo zmienionego projektu umowy dostarczonego przez Ubezpieczonego wraz z naniesioną interpretacją prawną zapisów, uwagami lub opinią prawnika.

Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za skutki działań podjętych przez Ubezpieczonego w związku z udzieloną informacją.

Z zakresu usług oferowanych przez Ubezpieczyciela wyłączone są umowy związane z prowadzeniem działalności gospodarczej lub zawodowej przez Ubezpieczonego.

3. Opinia prawna

Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje oraz pokryje koszty realizacji usługi polegającej na przygotowaniu przez prawnika opinii prawnej dotyczącej sytuacji prawnej, w której znalazł się Ubezpieczony, na podstawie przedstawionej przez Ubezpieczonego dokumentacji, zgodnie z powszechnie obowiązującym prawem Rzeczypospolitej Polskiej, z zakresu:

- a) prawa pracy, w zakresie uregulowanym w kodeksie pracy
- b) prawa cywilnego, w zakresie uregulowanym w kodeksie cywilnym
- c) prawa handlowego,
- d) ubezpieczeń gospodarczych, z wyłączeniem ubezpieczeń morskich),
- e) prawa autorskiego,
- f) prawa konsumenckiego w zakresie Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów; kodeksu cywilnego; Ustawy o prawach konsumentów oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną);
- g) informacji na temat dochodzenia roszczeń na drodze sądowej; w sprawach cywilnych;
- h) informacji o kosztach prowadzenia sporów prawnych.

Wnioski o realizację świadczenia przyjmowane są pisemnie na formularzu udostępnianym przez Centrum Alarmowe Assistance. Opinia prawna przekazywana jest w formie przesłania drogą elektroniczną wyciągu z właściwego aktu prawnego wraz z jego ogólną interpretacją lub opinii prawnika.

ŚWIADCZENIA ASSISTANCE MEDYCZNEGO

§ 6

1. Wizyta lekarza pierwszego kontaktu

W przypadku wystąpienia zdarzenia assistance Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje na rzecz Ubezpieczonego oraz pokryje koszty dojazdu i wizyty lekarza pierwszego kontaktu w miejscu jego pobytu. Świadczenie jest organizowane, o ile stan zdrowia Ubezpieczonego nie wymaga interwencji pogotowia ratunkowego. W wariantach L i XL świadczenie przysługuje również Ubezpieczonym dodatkowym.

2. Wizyta lekarza pediatry

W przypadku wystąpienia zdarzenia assistance Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje na rzecz dziecka Ubezpieczonego oraz pokryje koszty dojazdu i wizyty lekarza pediatry w miejscu jego pobytu. Świadczenie jest organizowane, o ile stan zdrowia dziecka

Ubezpieczonego nie wymaga interwencji pogotowia ratunkowego, a w trakcie wizyty lekarza obecny jest prawny opiekun dziecka Ubezpieczonego lub inna osoba pełnoletnia wskazana przez Ubezpieczonego głównego.

3. Transport medyczny

Jeżeli w następstwie zdarzenia assistance zaistniała konieczność przewiezienia Ubezpieczonego do placówki medycznej, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty transportu Ubezpieczonego wraz z osobą przez niego wskazaną z miejsca jego pobytu do odpowiedniej placówki medycznej dostosowanym do stanu zdrowia Ubezpieczonego środkiem transportu.

Świadczenie jest organizowane, o ile stan zdrowia Ubezpieczonego nie wymaga interwencji pogotowia ratunkowego. O wyborze środka transportu decyduje lekarz Centrum Alarmowego Assistance. W wariantach L i XL świadczenie przysługuje również Ubezpieczonym dodatkowym.

4. Dostarczenie leków i sprzętu rehabilitacyjnego

Jeżeli w następstwie zdarzenia assistance Ubezpieczony, zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego, powinien używać sprzętu rehabilitacyjnego, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty wypożyczenia albo zakupu oraz transportu sprzętu rehabilitacyjnego do miejsca pobytu Ubezpieczonego (nie dotyczy pobytu w placówce medycznej).

Jeżeli w następstwie zdarzenia assistance Ubezpieczonemu zostały zaordynowane leki przez lekarza prowadzącego i zgodnie z jego pisemnym zaleceniem lub zaleceniem lekarza Centrum Alarmowego Assistance, podjętym w oparciu o dokumentację medyczną, Ubezpieczony ze względu na stan swojego zdrowia nie może opuścić miejsca ubezpieczenia, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje zakup i pokryje koszty dostarczenia do Ubezpieczonego leków przepisanych przez lekarza prowadzącego. Świadczenie przysługuje w przypadku, gdy Ubezpieczony nie ma możliwości skorzystania z pomocy domowników w ww. zakresie. Warunkiem realizacji świadczenia jest udostępnienie przedstawicielowi Centrum Alarmowego Assistance recepty niezbędnej do wykupienia leków oraz pokrycie kosztów zakupu ww. leków przez Ubezpieczonego. W wariantach L i XL świadczenie przysługuje również Ubezpieczonym Dodatkowym.

5. Wizyta pielęgniarki

Jeżeli w następstwie zdarzenia assistance Ubezpieczony wymaga opieki pielęgniarskiej w miejscu swojego pobytu (poza placówką medyczną) - zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego - Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje oraz pokryje koszty dojazdu i honorarium pielęgniarki w celu zapewnienia Ubezpieczonemu opieki medycznej

i pielęgniarskiej w zakresie zaleconym przez lekarza prowadzącego i możliwym do wykonania w miejscu pobytu Ubezpieczonego. Ubezpieczenie nie obejmuje pokrycia kosztów zakupu żywności, leków, środków medycznych lub innych materiałów używanych w ramach sprawowania opieki pielęgniarskiej, a tym samym koszty te pokrywa Ubezpieczony. W wariantach L i XL świadczenie przysługuje również Ubezpieczonym dodatkowym.

6. Organizacja procesu rehabilitacji

Jeżeli w następstwie zdarzenia assistance Ubezpieczony wymaga rehabilitacji - zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego - wówczas Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje:

- a) wizytę fizjoterapeuty w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego (nie dotyczy pobytu w placówce medycznej), albo
- b) transport Ubezpieczonego oraz wizytę w najbliższym miejscu pobytu Ubezpieczonego poradni rehabilitacyjnej.

W wariantach L i XL świadczenie polega tylko na organizacji wizyty, zaś jej koszt ponosi Ubezpieczony. W wariantach XL Ubezpieczyciel pokrywa koszt świadczenia do wysokości limitu na zdarzenie.

7. Opieka domowa po hospitalizacji

Jeżeli w następstwie zdarzenia assistance Ubezpieczony był hospitalizowany przez okres co najmniej 7 dni i po zakończonej hospitalizacji, zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego lub lekarza Centrum Alarmowego Assistance, podjętym w oparciu o dokumentację medyczną – konieczne jest zapewnienie ubezpieczonemu pomocy w miejscu zamieszkania, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje oraz pokryje koszty honorarium i dojazdu pomocy domowej do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego, pod warunkiem, iż Ubezpieczony nie ma możliwości skorzystania z pomocy domowników. Świadczenie obejmuje pomoc w następującym zakresie:

- a) zakupy artykułów spożywczych pierwszej potrzeby,
- b) codzienne porządki domowe,
- c) dostawa/ przygotowanie posiłków,
- d) opieka nad zwierzętami domowymi,
- e) podlewanie kwiatów.

Ubezpieczenie nie obejmuje pokrycia kosztów zakupu żywności, leków, środków medycznych lub innych materiałów używanych w ramach sprawowania opieki, a tym samym koszty te pokrywa Ubezpieczony. Pomoc domowa pozostaje do dyspozycji Ubezpieczonego wyłącznie przez okres wskazany w Tabeli i w tym czasie może realizować świadczenie. W wariantach L i XL świadczenie przysługuje również Ubezpieczonym dodatkowym.

8. Dodatkowa opieka pielęgniarska po hospitalizacji

Jeżeli w następstwie zdarzenia assistance Ubezpieczony był hospitalizowany przez okres

co najmniej 7 dni i wymaga opieki pielęgniarskiej w miejscu swojego pobytu (poza placówką medyczną) - zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego - Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje oraz pokryje koszty dojazdu i honorarium pielęgniarki w celu zapewnienia Ubezpieczonemu opieki medycznej i pielęgniarskiej w zakresie zaleconym przez lekarza prowadzącego i możliwym do wykonania w miejscu pobytu Ubezpieczonego.

Ubezpieczenie nie obejmuje pokrycia kosztów zakupu żywności, leków, środków medycznych lub innych materiałów używanych w ramach sprawowania opieki pielęgniarskiej, a tym samym koszty te pokrywa Ubezpieczony. Pielęgniarka pozostaje do dyspozycji Ubezpieczonego wyłącznie przez okres wskazany w Tabeli i w tym czasie może realizować świadczenie. W wariantach L i XL świadczenie przysługuje również Ubezpieczonym Dodatkowym.

9. Opieka nad dziećmi lub osobami niesamodzielnymi

Jeżeli w następstwie zdarzenia assistance Ubezpieczony jest hospitalizowany albo musi przebywać w pozycji leżącej, zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego, a konieczne jest zapewnienie opieki dzieciom lub osobie niesamodzielnej, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty opieki nad dziećmi lub osobami niesamodzielnymi w miejscu ubezpieczenia Ubezpieczonego przez podmiot profesjonalnie zajmujący się świadczeniem tego typu usług lub – w uzasadnionych stanach zdrowia osoby, której opieka ma dotyczyć, okolicznościach – przez pielęgniarkę. Opiekun pozostaje do dyspozycji Ubezpieczonego wyłącznie przez okres wskazany w Tabeli i w tym czasie może realizować świadczenie.

Jeżeli po upływie wskazanego limitu okresu sprawowania opieki będzie istniała konieczność przedłużenia czasu opieki, Centrum Alarmowe Assistance dołoży starań w celu zorganizowania opieki przez dalszą rodzinę lub opiekę społeczną.

Świadczenie jest realizowane za pisemną zgodą Ubezpieczonego, w sytuacji, gdy w miejscu ubezpieczenia nie ma żadnej osoby, która mogłaby taką opiekę zapewnić, a Ubezpieczony zapewnił dostęp do miejsca przebywania dzieci lub osób niesamodzielnych.

10. Opieka nad zwierzętami domowymi w miejscu ubezpieczenia

Jeżeli w następstwie zdarzenia assistance Ubezpieczony jest hospitalizowany albo musi przebywać w pozycji leżącej, zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty opieki nad zwierzęciem domowym pozostającym w miejscu ubezpieczenia w zakresie karmienia, wyprowadzania na spacer oraz utrzymywania

higieny. Jeżeli po upływie okresu wskazanego jako limit na zdarzenie będzie istniała konieczność przedłużenia czasu opieki, Centrum Alarmowe Assistance dołoży starań w celu zorganizowania opieki przez dalszą rodzinę lub schronisko dla zwierząt na koszt Ubezpieczonego. Opiekun pozostaje do dyspozycji Ubezpieczonego wyłącznie przez okres wskazany w Tabeli i w tym czasie może realizować świadczenie.

Ubezpieczenie nie obejmuje pokrycia kosztów karmy dla zwierząt lub środków do utrzymania higieny używanych podczas sprawowania opieki. Świadczenie jest realizowane, gdy w miejscu ubezpieczenia nie ma osoby, która mogłaby taką opiekę zapewnić, a Ubezpieczony zapewnił dostęp do miejsca przebywania zwierząt domowych i okazał przedstawicielowi Centrum Alarmowego Assistance aktualną książeczkę szczepień zwierzęcia, potwierdzającą wykonanie niezbędnych szczepień.

11. Korepetycje

Jeżeli w następstwie zdarzenia assistance, na podstawie zwolnienia lekarskiego, dziecko Ubezpieczonego nie może przez co najmniej 7 dni uczestniczyć w zajęciach dydaktycznych w placówce oświatowo-wychowawczej, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty dojazdu korepetytora do miejsca hospitalizacji dziecka lub miejsca ubezpieczenia oraz koszty korepetycji albo telefonicznej konsultacji z korepetytorem lub konsultacji za pośrednictwem komunikatora Skype w zakresie bieżącego programu nauczania w placówce oświatowo – wychowawczej, do której uczęszcza dziecko Ubezpieczonego. Korepetytor pozostaje do dyspozycji Ubezpieczonego wyłącznie przez okres wskazany w Tabeli i w tym czasie może realizować świadczenie.

Świadczenie obejmuje korepetycje z przedmiotów wybranych spośród: języka polskiego, matematyki, fizyki, chemii, biologii, języków obcych (angielskiego, niemieckiego, francuskiego, hiszpańskiego).

Warunkiem realizacji świadczenia jest obecność prawnego opiekuna dziecka lub innej osoby pełnoletniej wskazanej przez Ubezpieczonego głównego w trakcie wizyty lub konsultacji korepetytora.

12. Organizacja wizyty lekarza specjalisty

Na wniosek i koszt Ubezpieczonego Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje wizytę u lekarza specjalisty w najbliższym miejscu pobytu Ubezpieczonego placówce medycznej.

13. Pomoc psychologa

Jeżeli w następstwie zdarzenia assistance lekarz prowadzący uzna za niezbędną i pisemnie zleci Ubezpieczonemu psychoterapię, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty wizyt u psychologa.

14. Telefoniczna Informacja Medyczna

Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Alarmowe Assistance zapewni możliwość telefonicznej rozmowy z wykwalifikowanym personelem, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości, udzieli Ubezpieczonemu ustnej, ogólnej informacji na temat:

- a) NATYCHMIASTOWA POMOC - stanów wymagających natychmiastowej pomocy medycznej i zasadach jej udzielania,
- b) UKĄSZENIA - sposobu postępowania w przypadkach ukąszeń,
- c) JEDNOSTKI CHOROBY - jednostek chorobowych w tym chorób rzadkich, typowo stosowanym leczeniu, nowoczesnych metodach leczenia dostępnych na terytorium Polski, najczęstszych chorób wieku dziecięcego oraz postępowania w schorzeniach wieku podeszłego,
- d) ZACHOWANIA PROZDROWOTNE – zdrowego odżywiania i diet (np. zalecanych dla diabetyków, przy nadciśnieniu tętniczym, w schorzeniach dróg pokarmowych, niskokalorycznych, niskocholesterolowych, cukrzycowych), walki ze stresem a także aktywności ruchowej, zasad żywienia i codziennej higieny osób starszych,
- e) PROFILAKTYKA –obowiązkowych badań kontrolnych, bilansów i szczepień dzieci oraz profilaktyki zachorowań na gripę, profilaktyki antynikotynowej,
- f) OPISY BADAŃ - wyjaśnienia opisów/wyników wykonanych badań ,
- g) PRZYGOTOWANIE DO BADAŃ - sposobów przygotowania się do zabiegów i badań medycznych,
- h) BADANIA KONTROLNE - niezbędnych badań kontrolnych dla grup wiekowych o podwyższonym ryzyku,
- i) LEKI –dawkowania leków oraz objawów niepożądanych przy ich przyjmowaniu, interakcji z innymi lekami, możliwości przyjmowania leków w czasie ciąży i laktacji; leków, które można podać niemowlętom; poziomu refundacji leków,
- j) ALTERNATYWNE METODY LECZENIA I RELAKSACJI - terapii ruchem, terapii zajęciowej, muzykoterapii, arteterapii itp. (informacje o metodzie, organizatorach, lokalizacji, cennikach),
- k) PRZED PODRÓŻĄ - działań, które należy podjąć przed oraz w trakcie podróży, tj. szczepień, specyfiki danego kraju lub regionu świata – w aspekcie medycznym i ochrony zdrowia, zagrożeń epidemiologicznych.

Ponadto w ramach Telefonicznej Informacji Medycznej Centrum Alarmowe Assistance zapewni Ubezpieczonemu możliwość TELEFONICZNEJ KONSULTACJI MEDYCZNEJ Z LEKARZEM.

Centrum Alarmowe Assistance udzieli również informacji na temat danych teledoresowych:

- a) państwowych i prywatnych placówek medycznych (lekarzy ogólnych, szpitali, przychodni, spółdzielni lekarskich), w tym adresów, godzin pracy i numerów telefonów placówek odpowiadających potrzebom Ubezpieczonego i rekomendowanych przez lekarza Centrum Alarmowe Assistance,
 - b) danych teleadresowych placówek mających podpisane umowy z Narodowym Funduszem Zdrowia,
 - c) państwowych i prywatnych placówek diagnostycznych, odnowy biologicznej, rehabilitacyjnych, placówek sanatoryjnych oraz placówek lecznictwa zamkniętego (szpitale prywatne, szpitale najwyższego stopnia referencji oraz kliniki Uniwersytetów Medycznych) znajdujących się na terytorium Polski i rekomendowanych przez Centrum Alarmowe Assistance,
 - d) aptek znajdujących się na terytorium Polski, w tym w szczególności na temat godzin ich otwarcia, adresów, numerów telefonów,
 - e) placówek opieki społecznej i hospicjów,
 - f) placówek handlowych oferujących sprzęt rehabilitacyjny.
6. Centrum Alarmowe Assistance stosuje się do zakresu cen ustalonego z Ubezpieczonym. W przypadku gdy koszt usługi/przedmiotu zamawianego przez Ubezpieczonego wykracza poza uzgodniony z Ubezpieczonym kosztorys, przed wykonaniem świadczenia Centrum Alarmowe Assistance prosi Ubezpieczonego o akceptację ceny wraz ze wszystkimi możliwymi kosztami dodatkowymi.
 7. Centrum Alarmowe Assistance nie gwarantuje najniższej możliwej ceny za organizowane za jego pośrednictwem świadczenia.
 8. W przypadku braku możliwości realizacji świadczenia Centrum Alarmowe Assistance niezwłocznie drogą telefoniczną poinformuje Ubezpieczonego o tym fakcie, podając przyczynę (np. brak wolnych miejsc w danym hotelu, niedostępność świadczeń i przedmiotów, itp.) oraz przedstawiając jednocześnie propozycje porównywalnych usług bądź przedmiotów alternatywnych.
 9. Centrum Alarmowe Assistance dokonuje w godzinach 8.00-20.00 danego dnia maksymalnie trzech prób skontaktowania się z Ubezpieczonym w celu wymiany informacji, dotyczących statusu zlecenia. Sprawa zostaje zamknięta, a zlecenie anulowane, jeśli Ubezpieczony nie odpowie na zapytanie Centrum Alarmowemu Assistance w ciągu 10 dni roboczych, licząc od dnia przekazania Ubezpieczonemu informacji dotyczących zlecenia.
 10. Centrum Alarmowe Assistance prowadzi poszukiwania trudnodostępnych usług lub przedmiotów nie dłużej, niż przez okres maksymalnie 1 miesiąca od daty przyjęcia wniosku Ubezpieczonego.
 11. Ubezpieczony ma obowiązek na wniosek Centrum Alarmowego Assistance poinformować o przebiegu realizacji usługi/ dostarczenia przedmiotu oraz w razie przyjęcia usługi/przedmiotu potwierdzić dokonanie za nie płatności wraz z jej szczegółami.
 12. Ubezpieczony ponosi pełny koszt dostarczenia produktów lub realizacji usług, o wykonanie których wnioskował. Pełny koszt produktu lub usługi obejmuje wszystkie koszty, jakie ponosi Centrum Alarmowe Assistance w celu realizacji usługi/dostarczenia przedmiotu, w tym w szczególności: koszt nabycia wnioskowanego przez Ubezpieczonego produktu lub usługi, koszt przechowywania i dostarczenia w sposób ustalony z Ubezpieczonym, koszt podatków i innych obciążeń publicznoprawnych związanych z realizacją usługi/dostarczeniem przedmiotu oraz inne udokumentowane koszty konieczne do wykonania usługi wobec Ubezpieczonego.
 13. Zapłata za realizację świadczenia może być dokonana przez Ubezpieczonego w uzgodniony z Centrum Alarmowym Assistance sposób.
 14. Za moment zapłaty za świadczenie przyjmuje się - odpowiednio do wybranego sposobu zapłaty:

ZASADY ZAMAWIANIA I REALIZACJI USŁUG CONCIERGE

§ 7

1. Ubezpieczony zgłasza wniosek o organizację świadczenia przez Centrum Alarmowe Assistance drogą telefoniczną.
2. Warunkiem przyjęcia wniosku o organizację świadczenia na koszt Ubezpieczonego przez Centrum Alarmowe Assistance jest wyrażenie przez Ubezpieczonego, w nagranej przez Centrum Alarmowe Assistance rozmowie telefonicznej, zgody na:
 - a) pokrycie pełnego kosztu usługi (wraz z ew. kosztami dodatkowymi niezbędnymi do pełnej realizacji świadczenia),
 - b) możliwość opóźnień w dostarczeniu zamówionych przedmiotów/usług z przyczyn niezawinionych przez Centrum Alarmowe Assistance.
3. W przypadku niespełnienia przez Ubezpieczonego wyżej wymienionych warunków Centrum Alarmowe Assistance uprawnione jest do odmowy organizacji i realizacji świadczenia.
4. Realizacja usług informacyjnych polega na udzieleniu przez konsultanta Centrum Alarmowego Assistance obsługującego zlecenie informacji, zgodnie z treścią zapytania złożonego przez Ubezpieczonego. Realizacja usług organizacyjnych polega na niezwłocznym przekazaniu zlecenia Ubezpieczonego przez Centrum Alarmowe Assistance do właściwego usługodawcy.
5. Centrum Alarmowe Assistance niezwłocznie drogą telefoniczną przedstawi Ubezpieczonemu kosztorys realizacji świadczenia, który Ubezpieczony zaakceptuje albo zrezygnuje z dalszej realizacji świadczenia

- 1) dla zapłaty kartą płatniczą lub przelewem - uznanie rachunku Centrum Alarmowego Assistance bądź usługodawcy,
- 2) dla zapłaty gotówką - przyjęcie całkowitej kwoty zapłaty przez usługodawcę.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

UBEZPIECZYCIELA

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 8

1. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w realizacji świadczenia assistance lub niespełnienie świadczenia assistance, gdy udzielenie tego świadczenia zostało opóźnione lub uniemożliwione z powodu :
 - 1) zadziałania siły wyższej, w szczególności takiej, jak: trzęsienie lub osunięcie się ziemi, powódź, huragan, pożar, lub też z powodu awarii lub braku urządzeń telekomunikacyjnych,
 - 2) czynników nadzwyczajnych i niezależnych od Ubezpieczyciela, takich jak: strajki, niepokoje społeczne, ataki terrorystyczne, wojna, skutki promieniowania radioaktywnego, a także ograniczenia w poruszaniu się wprowadzone decyzjami władz administracyjnych, mogące powodować niemożliwość realizacji danych świadczeń przez usługodawców Ubezpieczyciela,
 - 3) interwencji lokalnych organów odpowiedzialnych za pomoc w wypadkach, za bezpieczeństwo, ochronę środowiska, usuwanie awarii o większym zasięgu, usuwanie skażeń lub wskutek interwencji straży pożarnej, policji lub pogotowia ratunkowego,
 - 4) ograniczonego lub niemożliwego dostępu do Ubezpieczonego lub do innych osób, w stosunku do których miało zostać spełnione świadczenie assistance, względnie do miejsca ubezpieczenia albo do innego miejsca, w którym miało zostać spełnione świadczenie assistance.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności i jest zwolniony z obowiązku zwrotu wszelkich kosztów, jeżeli Ubezpieczony nie wykonał uprzedniego zgłoszenia żądania spełnienia świadczenia do Centrum Alarmowego Assistance i poniósł koszty samodzielnej organizacji usług assistance bez porozumienia z Centrum Alarmowym Assistance, chyba że skontaktowanie się z Centrum Alarmowym Assistance było niemożliwe z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego.
3. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli zdarzenie assistance powstało w związku z prowadzoną działalnością zawodową lub gospodarczą przez Ubezpieczonego lub Osoby bliskie.
4. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są zdarzenia będące następstwem:

- 1) działania siły wyższej (z zastrzeżeniem zdarzeń losowych), oraz działań wojennych, zamieszek, rozruchów, strajków, aktów terroru, sabotażu, katastrof nuklearnych, działania materiałów rozszczepialnych lub radioaktywnych, epidemii, skażeń chemicznych, szkód górniczych w rozumieniu prawa górniczego, przenikania wód gruntowych,
- 2) znajdowania się przez Ubezpieczonego w stanie nietrzeźwości, po spożyciu alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających, jak również substancji psychotropowych lub leków o podobnym działaniu – jeżeli Ubezpieczony wiedział lub powinien był wiedzieć o takim działaniu leku, w szczególności gdy adnotacja na opakowaniu lub ulotka zawierała informację o wpływie leku na zdolności psychomotoryczne,
- 3) popełnienia samobójstwa lub próbą samobójczą,
- 4) uczestnictwa Ubezpieczonego w bójce, z wyłączeniem przypadku obrony koniecznej,
- 5) umyślnego działania Ubezpieczonego lub będące w związku z umyślnym działaniem osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym,
- 6) rażącego niedbalstwa, chyba że realizacja świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
5. Świadczenie usług concierge może być zorganizowane przez Centrum Alarmowe Assistance, jeżeli spełnia ono łącznie następujące warunki:
 - 1) jest zgodne z prawem i jego realizacja nie narusza obowiązujących przepisów prawa,
 - 2) nie jest sprzeczne z zasadami etycznymi lub zasadami współżycia społecznego, ani nie wymaga użycia metod niezgodnych z prawem,
 - 3) nie jest związane z prowadzoną przez Ubezpieczonego działalnością gospodarczą lub zawodową, w tym w szczególności towar, o którego dostarczenie wnioskuje Ubezpieczony, nie jest przeznaczony do dalszej sprzedaży,
 - 4) nie stanowi naruszenia prywatności lub praw innej osoby, nie polega na poszukiwaniu towaru lub usługi o najniższej cenie oraz jest możliwe do wykonania bez konieczności ponoszenia niewspółmiernych nakładów czasu lub środków,
 - 5) Centrum Alarmowe Assistance przyjęło prawidłowo dokonane zgłoszenie wniosku Ubezpieczonego o organizację tego świadczenia zgodnie z powyższymi zasadami,
 - 6) Centrum Alarmowe Assistance uzgodniło z Ubezpieczonym koszty świadczenia i została dokonana za to świadczenie zapłata w sposób uzgodniony z Centrum

Alarmowym Assistance zgodnie z powyższymi zasadami.

6. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne opóźnienia zaistniałe za przyczyn leżących po stronie usługodawców realizujących świadczenia i mogących powodować niedyspozycyjność usługodawców.
7. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za wady fizyczne lub prawne rzeczy nabytych przez Ubezpieczonego od usługodawców za pośrednictwem Usług concierge, ani za wykonanie i jakość usług wykonywanych przez usługodawców, w tym w szczególności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy łączącej Ubezpieczonego z usługodawcą.

WYŁĄCZENIA DLA ŚWIADCZEŃ ASSISTANCE DOMOWY, INFOLINIE I ASSISTANCE PRAWNY

§ 9

1. Z zakresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są budynki, lokale mieszkalne stanowiące miejsce ubezpieczenia, jeżeli w całości lub w części, przeznaczone lub używane do komercyjnej działalności handlowej, usługowej lub produkcyjnej.
2. Z zakresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są budynki, lokale mieszkalne będące pod nadzorem konserwatora zabytków.
3. Z zakresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są:
 - 1) świadczenia związane z naprawą uszkodzeń, za które odpowiadają wyłącznie właściwe służby administracyjne lub właściwe służby pogotowia technicznego, energetycznego, wodno-kanalizacyjnego czy gazowego, itp. awarie pionów instalacji ciepłej i zimnej wody, pionów kanalizacyjnych, instalacji gazowej, przyłączy do budynku,
 - 2) świadczenia związane z konserwacją urządzeń oraz stałych elementów mieszkania,
 - 3) świadczenia elektryka lub technika urządzeń grzewczych związane z uszkodzeniami żarówek, przedłużaczy itp.,
 - 4) zdarzenia związane z planowanymi wcześniej remontami i bieżącymi naprawami przeprowadzonymi w miejscu ubezpieczenia.
4. Informacje udzielane Ubezpieczonemu w ramach usług informacyjnych mają charakter wyłącznie ogólny i informacyjny i nie mogą być traktowane jako ostateczna ekspertyza (opinia czy porada).
5. Zakres odpowiedzialności Ubezpieczyciela w ramach świadczenia Naprawa sprzętu AGD/RTV oraz Naprawa Sprzętu PC nie obejmuje zdarzeń będących następstwem:
 - 1) niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania czy konserwacji sprzętu AGD/RTV lub sprzętu PC, a także stosowania sprzętu niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa (w tym stosowania częstotliwości napięcia wyższych niż przewidziano dla danego sprzętu),
 - 2) niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrojów lub zmian konstrukcyjnych sprzętu AGD/RTV lub sprzętu PC,
 - 3) braku wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu AGD/RTV lub sprzętu PC i oprogramowania albo wynikające z instalowania oprogramowania bez ważnych licencji lub z użyciem niewłaściwych części,
 - 4) uszkodzeń chemicznych, termicznych,
 - 5) naturalnego zużycia sprzętu AGD/RTV lub sprzętu PC oraz jego tonerów, atramentu, baterii, czytnika lasera itp.,
 - 6) czynności naprawczych sprzętu AGD/RTV lub sprzętu PC będącego na gwarancji,
 - 7) kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest Ubezpieczony we własnym zakresie itp.; zainstalowanie Sprzętu AGD/RTV lub sprzętu PC, konserwacja, instalacja oprogramowania itp.,
 - 8) awarii, uszkodzeń lub braku funkcjonowania sprzętu AGD/RTV lub sprzętu PC wynikających z faktu dokonywania napraw przez nieautoryzowany lub niefachowy podmiot.
6. W przypadku naprawy oprogramowania PC z odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są zdarzenia polegające na:
 - 1) awarii lub błędach oprogramowania wynikających z winy producenta oprogramowania PC,
 - 2) awarii lub uszkodzeniu, lub brak funkcjonowania oprogramowania PC lub sprzętu PC wynikających z zastosowania niewłaściwego lub nielegalnego oprogramowania,
 - 3) uszkodzeniu oprogramowania niedostępnego na polskim rynku, systemów operacyjnych w języku innym niż polski i angielski, wszelkiego oprogramowania centrali telefonicznych.
7. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za lokalną dostępność części zamiennych do sprzętu, którego dotyczy naprawa.
8. Centrum Alarmowe Assistance przekazuje Ubezpieczonemu wzór umowy, o którą wnioskował Ubezpieczony, i nie ponosi odpowiedzialności za wskazanie przez Ubezpieczonego nieprawidłowego rodzaju wzoru umowy dla zamierzonej czynności prawnej, a także za sposób i konsekwencje wykorzystania przez Ubezpieczonego przesłanego na jego wniosek wzoru.
9. Informacje przekazywane Ubezpieczonemu w ramach Telefonicznej informacji prawnej mają charakter wyłącznie ogólnoinformacyjny i nie mogą być traktowane jako ostateczna ekspertyza (opinia czy porada prawna lub podatkowa). Centrum Alarmowe Assistance nie ponosi odpowiedzialności za skutki działań podjętych

przez Ubezpieczonego w związku z udzieloną informacją.

10. Z zakresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są umowy związane z prowadzeniem działalności gospodarczej lub zawodowej przez Ubezpieczonego.

WYŁĄCZENIA DLA ŚWIADCZEŃ ASSISTANCE MEDYCZNY

§ 10

1. Z zakresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są zdarzenia assistance będące następstwem chorób przewlekłych, chorób istniejących przed zawarciem umowy ubezpieczenia oraz ich powikłań i zaostrzeń, na które Ubezpieczony chorował przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej.
2. Ochroną ubezpieczeniową nie jest objęta organizacja i pokrycie kosztów:
 - 1) leczenia obrażeń ciała lub chorób, których zaistnienie nie jest bezpośrednio związane ze zdarzeniem assistance,
 - 2) operacji plastycznych, zabiegów ze wskazań kosmetycznych, helioterapii,
 - 3) leczenia sanatoryjnego,
 - 4) planowanego leczenia,
 - 5) leczenia chorób wenerycznych, AIDS i zakażenia wirusem HIV,
 - 6) zabiegu usuwania ciąży (aborcja),
 - 7) sztucznego zapłodnienia i każdego innego leczenia bezpłodności, a także związanych z zakupem środków antykoncepcyjnych,
 - 8) poddania się leczeniu o charakterze zachowawczym lub zabiegowym, chyba że wskazanie lekarskie do przeprowadzenia leczenia było bezpośrednio związane ze zdarzeniem assistance (nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem).
3. Zakres ubezpieczenia nie obejmuje zdarzeń powstałych na skutek:
 - 1) wyczynowego i zawodowego uprawiania wszelkich dyscyplin sportu,
 - 2) amatorskiego uprawiania następujących sportów: powietrznych, speleologii, wspinaczki górskiej i skałkowej przy użyciu sprzętu zabezpieczającego lub asekuracyjnego lub wymagającej użycia takiego sprzętu, raftingu i wszystkich jego odmian, nurkowania przy użyciu specjalistycznego sprzętu, heliskiingu, heliboardingu, skoków na gumowej linie, a także uczestniczenie w wyprawach survivalowych lub wyprawach do miejsc charakterystycznych się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi czy przyrodniczymi (typu dżungla, busz, bieguny, pustynia, góry (powyżej 5500 m n.p.m.), lodowce lub tereny śnieżne wymagające użycia sprzętu zabezpieczającego lub asekuracyjnego).
4. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za przebieg i skutki organizowanej przez niego

terapii, leczenia, zabiegów, badań lub rehabilitacji.

5. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie skutki braku zastosowania się przez Ubezpieczonego do decyzji i zaleceń lekarza Centrum Alarmowego Assistance bądź samowolne podejmowanie decyzji sprzecznych z zaleceniami lekarza Centrum Alarmowego Assistance.
6. Informacje udzielane w ramach infolinii mają charakter ogólny i informacyjny, nie stanowią porady medycznej, nie mają charakteru diagnostycznego i nie mogą być traktowane jako ostateczna ekspertyza (opinia czy porada). Ubezpieczyciel oraz Centrum Alarmowe Assistance nie ponosi odpowiedzialności za skutki działań podjętych przez Ubezpieczonego w związku z uzyskaniem informacji w ramach infolinii (dotyczy wszystkich występujących w ubezpieczeniu infolinii).

PRZYSTĄPIENIE DO UBEZPIECZENIA I CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA

§ 11

1. Przystąpienie przez Ubezpieczonego do ubezpieczenia jest dobrowolne.
2. Objęcie ochroną ubezpieczeniową w odniesieniu do danego wariantu ubezpieczenia następuje na podstawie oświadczenia o przystąpieniu do ubezpieczenia złożonego przez Ubezpieczonego Ubezpieczającemu.
3. Ubezpieczony może być w tym samym okresie objęty jedynie raz ochroną ubezpieczeniową w ramach niniejszego ubezpieczenia, niezależnie od liczby posiadanych umów produktu finansowego.
4. Początek odpowiedzialności Ubezpieczyciela i okres ubezpieczenia wobec danego Ubezpieczonego i Ubezpieczonych dodatkowych zależą od produktu finansowego, z którym związane jest świadczenie ochrony ubezpieczeniowej. W przypadku, gdy produktem finansowym, z którym związane jest świadczenie ochrony ubezpieczeniowej, jest:
 - a) karta płatnicza - ochrona ubezpieczeniowa i okres ubezpieczenia rozpoczyna się od pierwszego roboczego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym Ubezpieczony przystąpił do ubezpieczenia,
 - b) kredyt - ochrona ubezpieczeniowa i okres ubezpieczenia rozpoczyna się od następnego dnia roboczego po dniu zawarcia umowy kredytowej.
5. Ochrona ubezpieczeniowa kończy się w jednym ze wskazanych poniżej przypadków, w zależności od tego, który z nich nastąpi wcześniej:
 - a) w dniu śmierci Ubezpieczonego,
 - b) z ostatnim dniem okresu, za który została uiszczona składka,
 - c) z ostatnim dniem miesiąca, w którym nastąpiło wypowiedzenie umowy o korzystanie z wybranego produktu

finansowego, z którym powiązana była ochrona ubezpieczeniowa,

- d) w przypadku rezygnacji z ubezpieczenia złożonej przez Ubezpieczonego na warunkach określonych w pkt. 6.
6. Ubezpieczony ma prawo zrezygnować z obejmowania go ochroną ubezpieczeniową w każdym czasie jej trwania, składając stosowne oświadczenie. Oświadczenie składa się w formie pisemnej do Ubezpieczającego. W zależności od produktu finansowego, z którym związane jest świadczenie ochrony ubezpieczeniowej, ochrona wygaśnie:
- dla karty płatniczej - z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, za który wniesiona została opłata ubezpieczeniowa
 - dla kredytu – z ostatnim dniem miesiąca, w którym Ubezpieczający otrzymał oświadczenie o rezygnacji z obejmowania Ubezpieczonego ochroną.

OPŁATY I SKŁADKI

§ 12

Składkę do Ubezpieczyciela uiszcza Ubezpieczający na zasadach określonych w Umowie ubezpieczenia grupowego.

LIMITY UBEZPIECZENIA

§ 13

- Granice odpowiedzialności Ubezpieczyciela stanowią:
 - limity na zdarzenie – określone w Tabeli kwotowo w PLN lub godzinowo,
 - limity ilości zdarzeń w rocznym okresie ubezpieczenia – określone liczbowo w Tabeli.Limity odnoszą się odrębnie do Ubezpieczonego i każdego Ubezpieczonego Dodatkowego, o ile takie świadczenie mu przysługuje zgodnie z opisem świadczeń.
- Limity na zdarzenie oraz Limity ilości zdarzeń są niezależne od ilości Ubezpieczonych uprawnionych do danego świadczenia w związku z tym samym zdarzeniem assistance.
- Limity ustalone zostały na okres kolejno następujących po sobie 12 miesięcy i w kolejnym 12-miesięcznym okresie ubezpieczenia limity są odnawiane.

POSTĘPOWANIA W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA ASSISTANCE - OBOWIĄZKI UBEZPIECZONEGO

§ 14

- W celu uzyskania świadczenia assistance Ubezpieczony/Ubezpieczony dodatkowy lub osoba działająca w jego imieniu zobowiązana jest zawiadomić o zaistnieniu zdarzenia assistance Centrum Alarmowe Assistance w ciągu 48 godzin od jego zaistnienia lub niezwłocznie po ustaniu przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego/Ubezpieczonego dodatkowego lub osoby działającej w jego imieniu uniemożliwiających wcześniejsze

zawiadomienie, telefonując pod numer telefonu **+48 22 575 96 49** i podając następujące dane:

- imię i nazwisko Ubezpieczonego,
 - telefon kontaktowy,
 - adres zamieszkania Ubezpieczonego,
 - numeru PESEL Ubezpieczonego,
 - krótki opis zaistniałego zdarzenia,
 - rodzaj wymaganej pomocy,
 - a) a dodatkowo dla Usług concierge,
 - ilość i charakterystyka/opis zamawianych przedmiotów/usług,
 - miejsca dostarczenia przedmiotów/usług,
 - dokładny termin, w którym przedmioty/usługi mogą być przez Ubezpieczonego odebrane i opłacone,
 - dane karty płatniczej niezbędne do zdalnego obciążenia jej rachunku (w razie uzgodnienia pokrycia kosztów świadczenia przy pomocy karty płatniczej).
- Ubezpieczony zobowiązany jest postępować zgodnie z dyspozycjami Centrum Alarmowego Assistance.
 - Ubezpieczony zobowiązany jest użyć dostępnych mu środków, aby ograniczyć zwiększenie się skutków zdarzenia assistance.
 - Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie dopełni któregokolwiek z obowiązków określonych w ust. 1, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia rozmiaru następstw zdarzenia assistance lub uniemożliwiło Centrum Alarmowemu Assistance ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia assistance, Ubezpieczyciel może odpowiednio ograniczyć świadczenie lub, jeżeli jest to uzasadnione, odmówić spełnienia świadczenia w zakresie wynikłym z niewywiązania się przez Ubezpieczonego z powyższych obowiązków.
 - W przypadku, gdy przedstawiciel Centrum Alarmowego Assistance nie dojedzie na miejsce zdarzenia w czasie do 6 godzin od momentu potwierdzenia Ubezpieczonemu drogą telefoniczną przez Centrum Alarmowe Assistance jego uprawnień do świadczeń, Ubezpieczony jest uprawniony do zorganizowania usług assistance, o których mowa w § 4 ust. 1, 2, 3, 4 oraz § 6 ust. 1, 2 we własnym zakresie, przy czym jest zobowiązany do udokumentowania ich kosztów oryginałami rachunków/faktur.
 - W przypadkach wskazanych w ust. 5 Centrum Alarmowe Assistance dokona zwrotu kosztów usług assistance poniesionych przez Ubezpieczonego, o których mowa w ust. 5, w wysokości nie wyższej niż limit wskazany w Tabeli dla danego świadczenia.

ROSZCZENIA REGRESOWE

§ 15

- Z dniem poniesienia przez Ubezpieczyciela kosztów świadczeń assistance, o których mowa w niniejszych WU, roszczenia Ubezpieczającego, lub odpowiednio Ubezpieczonego, przeciwko osobie trzeciej

odpowiedzialnej za zdarzenie assistance przechodzą z mocy prawa na Ubezpieczyciela do wysokości poniesionych przez niego kosztów świadczeń.

2. Jeżeli Ubezpieczający lub Ubezpieczony skutecznie zrzekł się roszczenia odszkodowawczego w całości lub w części w stosunku do sprawcy szkody, Ubezpieczyciel może żądać zwrotu odpowiednio całości lub części poniesionych kosztów zrealizowanych na rzecz Ubezpieczonego świadczeń assistance, odpowiednio od Ubezpieczającego albo Ubezpieczonego, który zrzekł się roszczenia odszkodowawczego.
3. Nie przechodzi na Ubezpieczyciela roszczenie przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym lub za które ponosi odpowiedzialność.
4. Na żądanie Ubezpieczyciela Ubezpieczony zobowiązany jest udzielić pomocy przy dochodzeniu roszczeń od osób trzecich, udzielając informacji i dostarczając dokumenty niezbędne do dochodzenia roszczenia, o ile informacje te i dokumenty nie mogą być pozyskane bezpośrednio przez Ubezpieczyciela bez udziału Ubezpieczonego.

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

§ 16

1. Na potrzeby niniejszego paragrafu przyjmuje się następujące definicje:
 - a) Reklamacja – wystąpienie Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela;
 - b) Klient – będący osobą fizyczną Ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia;
2. Reklamacja może zostać złożona do Działu Jakości Ubezpieczyciela:
 - a) w formie pisemnej:
 - osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela lub
 - przesyłką pocztową na adres Ubezpieczyciela:
Dział Jakości
Inter Partner Assistance Polska S.A.
ul. Chłodna 51
00-867 Warszawa.
 - b) w formie elektronicznej na adres e-mail: quality@ipa.com.pl
3. Przesłane Reklamacje powinny zawierać następujące dane:
 - a) pełen adres korespondencyjny lub
 - b) adres e-mail, na który należy skierować odpowiedź,
 - c) wskazanie nazwy ubezpieczenia i nr PESEL Ubezpieczającego lub numeru dokumentu ubezpieczenia
 - d) opis zgłaszanego problemu oraz przedmiot i okoliczności uzasadniające Reklamację,
 - e) oczekiwane działania.
4. Jeżeli w procesie rozpatrywania Reklamacji konieczne będzie uzyskanie dodatkowych

informacji związanych ze zgłoszeniem, wnoszący zgłoszenie zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dane i informacje, o których dostarczenie wnosi Ubezpieczyciel w celu jego rozpatrzenia.

5. Ubezpieczyciel udzieli odpowiedzi bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 6, Ubezpieczyciel:
 - a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - c) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
7. Odpowiedź Ubezpieczyciela zostanie przesłana na adres pocztowy wskazany w ust. 3 pkt a chyba, że Klient wniósł o przesłanie mu odpowiedzi pocztą elektroniczną. Wówczas odpowiedź zostanie przesłana na drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w ust. 3 pkt b
8. Językiem obowiązującym w korespondencji i kontaktach z Ubezpieczycielem jest język polski.
9. Dla umów ubezpieczenia, do których mają zastosowanie niniejsze OWU właściwym jest prawo polskie.
10. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
11. 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.

Niezależnie od powyższego Klient może zwrócić się o udzielenie pomocy do miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta oraz do Rzecznika Finansowego

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 17

1. Dla Umowy ubezpieczenia grupowego właściwym jest prawo polskie.
2. Niniejsze WU wchodzi w życie z dniem 01.04.2016 roku.