

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA GRUPOWEGO  
Wymarzone eZakupy

RODZAJ INFORMACJI	Postanowienia Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Grupowego Wymarzone eZakupy
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 8-9
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 10

## OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA GRUPOWEGO Wymarzone eZakupy

(dotyczy produktów i usług w ramach działalności przejętej przez BNP Paribas Bank Polska S.A.  
w wyniku podziału podmiotu o numerze KRS 14540)

### Postanowienia ogólne

#### § 1

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia Grupowego Wymarzone eZakupy, zwane dalej OWU, mają zastosowanie od dnia 18.12.2017 r. do grupowej umowy ubezpieczenia Wymarzone eZakupy zawartej pomiędzy Europ Assistance S.A. zwanym dalej Ubezpieczycielem, a BNP Paribas Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (01-211) przy ul. Kasprzaka 10/16, zwanym dalej Bankiem.
2. Treść stosunku prawnego Posiadacza rachunku z Ubezpieczycielem z grupowej umowy ubezpieczenia wynika z treści niniejszych OWU.

### Definicje pojęć

#### § 2

Pojęciom użytym w niniejszych OWU oraz innych dokumentach związanych z umową ubezpieczenia nadaje się znaczenie określone poniżej:

1. **Aukcja internetowa** – rodzaj aukcji przeprowadzanej za pośrednictwem Internetu, której sprzedawca posiada siedzibę lub miejsce zamieszkania na terytorium Unii Europejskiej. Punktem wyjścia jest zwykle cena wywoławcza, od której zaczyna się licytacja, czyli zgłaszanie przez potencjalnych nabywców coraz wyższej ceny za oferowany towar. Zakupu dokonuje podmiot, który w ramach licytacji proponuje najwyższą cenę. Za Aukcję internetową uważa się także towary zakupione za pośrednictwem Aukcji internetowej bez konieczności licytacji towaru. Aukcje mogą być ogłaszane również przez osoby fizyczne. W przypadku Aukcji ogłaszanych przez osoby fizyczne wysyłka Towaru musi być realizowana z terenu Unii Europejskiej;
2. **Bank** – BNP Paribas Bank Polska S.A., który zawarł z Ubezpieczycielem grupową umowę ubezpieczenia. Bank jest jednocześnie Ubezpieczającym;
3. **Blik** – usługa zdefiniowana w „Regulaminie Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego, Lokat Terminowych i Umowy Karty w BNP Paribas Bank Polska S.A.”;
4. **Centrum Alarmowe** – Europ Assistance Polska Sp. z o.o., uprawnione do organizacji i wykonywania świadczeń wynikających z umowy ubezpieczenia, dyspozycyjne przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, przez cały rok;
5. **Dane identyfikacyjne lub autoryzacyjne** – są to następujące dane i dokumenty należące do Posiadacza rachunku: adres, numer telefonu, dowód osobisty, paszport, prawo jazdy, dane bankowe, numer PESEL, nazwy użytkownika, dane do logowania, hasła, adresy IP, adresy e-mail, numery kart bankowych, odciski palców, głos;
6. **EKD (Elektroniczne Kanały Dostępu)** – kanały komunikacji umożliwiające zawieranie umów, wykonywanie dyspozycji, składanie zleceń płatniczych lub uzyskanie informacji dotyczących usług świadczonych przez Bank za pomocą urządzeń teleinformatycznych, na zasadach określonych w obowiązującym w Banku „Regulaminie świadczenia usług za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu dla Klientów indywidualnych”;
7. **Karta** – karta debetowa wydana przez Bank służąca do dokonywania transakcji płatniczych, które są rozliczane przez Bank w ciężar Rachunku bankowego, do którego została wydana;
8. **Konto** – Konto Osobiste w walucie PLN – rachunek bankowy o charakterze oszczędnościowo-rozliczeniowym, prowadzony przez Bank na rzecz jednej osoby fizycznej lub wspólny prowadzony dla dwóch osób fizycznych, służący do przeprowadzania rozliczeń pieniężnych w tym transakcji płatniczych;
9. **Okres ubezpieczenia** – wynosi 12 miesięcy dla każdego Posiadacza rachunku, licząc od daty przystąpienia do Ubezpieczenia;
10. **Oszustwo** – działanie wyczerpujące znamiona czynu zabronionego określonego w art. 286 Kodeksu karnego polegające na doprowadzeniu innej osoby, w celu osiągnięcia korzyści majątkowej, do niekorzystnego rozporządzenia własnym lub cudzym mieniem za pomocą wprowadzenia jej w błąd albo wyzyskania błędu lub niezdolności do należytego pojmowania przedsiębranego działania;
11. **przelew** – metoda płatności w bankowości internetowej Banku, wykorzystywana przez sklepy internetowe i serwisy aukcyjne. Metoda ta polega na tym, że podczas zakupu w sklepie internetowym, klient przekierowywany jest za pomocą specjalnego linku do strony płatności w bankowości internetowej Banku. Kupujący nie musi na ogół wypełniać danych przelewu, numeru rachunku, danych odbiorcy ani przelewanej kwoty;
12. **Posiadacz rachunku** – pełnoletnia osoba fizyczna, która zawarła z Bankiem umowę o prowadzenie Konta Osobistego w walucie PLN, w rozumieniu „Regulaminu Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego, Lokat Terminowych i Umowy Karty w BNP Paribas Bank Polska S.A.” o brzmieniu na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia i każdym następnym, Posiadacz rachunku jest jednocześnie Ubezpieczonym;
13. **Online** – system bankowości internetowej w Banku – jeden z Elektronicznych Kanałów Dostępu (EKD);
14. **Reklamacja** – wystąpienie Posiadacza rachunku skierowane do Banku lub Ubezpieczyciela, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub Ubezpieczyciela;
15. **Sklep internetowy** – serwis internetowy prowadzony przez podmiot zarejestrowany (posiadający siedzibę) na terenie Unii Europejskiej, dający możliwość zakupu produktów przez internet, w ramach handlu elektronicznego pod warunkiem, że umowa nabycia Towaru jest regulowana przez prawo polskie;
16. **Suma ubezpieczenia** – kwota stanowiąca górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela za szkody powstałe w Okresie ubezpieczenia;
17. **TOiP** – odpowiednio: „Tabela oprocentowania, opłat, prowizji i limitów transakcyjnych w BNP Paribas Bank Polska S.A. dla Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego oraz Limitu zadłużenia w Koncie Osobistym”, „Tabela opłat, prowizji i limitów transakcyjnych dla Klientów bankowości prywatnej BNP Paribas Wealth Management w BNP Paribas Bank Polska S.A.” lub „Tabela oprocentowania, opłat, prowizji i limitów transakcyjnych dla klientów bankowości prywatnej BNP Paribas Wealth Management w BNP Paribas Bank Polska S.A.”;
18. **Towar** – rzecz ruchoma nabywana przez Posiadacza rachunku, w celu niezwiązanym z działalnością gospodarczą, rozumiana jako Towar nowy lub Towar używany;
19. **Towar nowy** – rzecz ruchoma, rozumiana jako środek trwały wytworzony przez zakład przemysłowy, który przed nabyciem nie był używany w jakiegokolwiek formie, pochodzący bezpośrednio od producenta lub od podmiotów pośredniczących w ich obrocie;
20. **Towar używany** – rzecz ruchoma, rozumiana jako dobro materialne niebędące fabrycznie nowe oraz nadające się do użytku w aktualnym stanie lub po naprawie;
21. **Ubezpieczony** – pełnoletnia osoba fizyczna, będąca Posiadaczem rachunku, która złożyła oświadczenie woli o przystąpieniu do Umowy Ubezpieczenia Grupowego Wymarzone eZakupy na podstawie niniejszych OWU;
22. **Ubezpieczyciel** – Europ Assistance S.A. zarejestrowany w rejestrze handlu i spółek Natterre pod numerem 451 366 405, z siedzibą we Francji, 1 Promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers;
23. **Zdarzenie ubezpieczeniowe** – niedostarczenie, dostarczenie wadliwego lub niezgodnego z opisem Towaru.

### Przedmiot i zakres Ubezpieczenia Wymarzone eZakupy

#### § 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest dokonana przez Ubezpieczonego transakcja zakupu Towaru, z wykorzystaniem środków pieniężnych zdeponowanych na Koncie i za które zapłała nastąpiła za pomocą Karty, płatności przelewem lub Blik.
2. Za zdarzenie ubezpieczeniowe uważa się niedostarczenie lub dostarczenie wadliwego lub niezgodnego z przedmiotem zamówienia Towaru, zakupionego za pośrednictwem Sklepu internetowego, w ofercie z ustaloną ceną sprzedaży lub na Aukcji internetowej.
3. Ochroną ubezpieczeniową w ramach niniejszego OWU są objęte zakupy, za które płatność została dokonana z Konta, z którego pokrywany jest koszt Składki ubezpieczeniowej, zwanej dalej Składką.
4. W przypadku ryzyka niedostarczenia zakupionego Towaru, warunkiem

przyjęcia odpowiedzialności przez Ubezpieczyciela jest prawidłowe wskazanie w zamówieniu adresu dostarczenia Towaru.

### **Suma ubezpieczenia**

#### **§ 4**

1. Suma ubezpieczenia jest równa wartości transakcji za Towar, dokonanej za pomocą Karty, płatności przelewem lub Blik.
2. Maksymalna Suma ubezpieczenia w Okresie ubezpieczenia wynosi 10 000 zł.
3. Każde zrealizowane (wyplacone) świadczenie pomniejsza Sumę ubezpieczenia w danym Okresie ubezpieczenia.

### **Składka ubezpieczeniowa**

#### **§ 5**

1. Miesięczna Składka określona jest w ToiP.
2. Obowiązek zapewnienia środków na opłacenie Składki ciąży na Posiadaczu rachunku.
3. Składka ubezpieczeniowa będzie pobierana z Konta Posiadacza rachunku, wskazanego do pobierania Składki w procesie przystąpienia do ubezpieczenia.
4. Za dzień zapłaty Składki uznaje się dzień obciążenia Konta Posiadacza rachunku kwotą w wysokości wartości Składki.

### **Przystąpienie do umowy ubezpieczenia**

#### **§ 6**

1. Posiadacz rachunku przystępuje do umowy ubezpieczenia poprzez złożenie deklaracji Oświadczenia o przystąpieniu do Ubezpieczenia oraz wyrażeniu zgody na pobieranie Składki z Konta.
2. Oświadczenie o przystąpieniu do Ubezpieczenia może zostać złożone:
  - a) w formie pisemnej poprzez złożenie w Banku wypełnionego i podpisanego Oświadczenia o przystąpieniu do Ubezpieczenia;
  - b) w formie ustnej poprzez złożenie Oświadczenia o przystąpieniu, obejmującego w tym zakresie oświadczenia właściwie zarejestrowane za pomocą urządzenia nagrywającego dźwięk, w którym Posiadacz rachunku wyraża wolę przystąpienia do umowy ubezpieczenia podczas rozmowy telefonicznej z konsultantem, po wcześniejszym zapoznaniu się z istotnymi postanowieniami niniejszych OWU;
  - c) za pośrednictwem Online poprzez akceptację treści Oświadczenia i zatwierdzenie kodem SMS.
3. Posiadacz rachunku przystępuje do umowy ubezpieczenia na okres 12 miesięcy z możliwością przedłużenia umowy z zastrzeżeniem par. 7 ust. 1 oraz ust. 9.
4. Bank zobowiązany jest przekazać Posiadaczowi rachunku przed podpisaniem umowy OWU i Kartę Produktu.

### **Czas trwania ochrony ubezpieczeniowej i prawo do świadczeń**

#### **§ 7**

1. Okres ubezpieczenia w stosunku do jednego Ubezpieczonego trwa 12 miesięcy od momentu rozpoczęcia odpowiedzialności Ubezpieczyciela, o którym mowa w ust. 2 z zastrzeżeniem ust. 9 poniżej.
2. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w dniu złożenia Oświadczenia o przystąpieniu do Ubezpieczenia, pod warunkiem zapewnienia na Koncie środków na opłacenie Składki ubezpieczeniowej przez Posiadacza rachunku.
3. Pierwsza Składka pobierana jest za okres ochrony liczony od dnia złożenia Oświadczenia o przystąpieniu do ubezpieczenia do końca miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu kalendarzowym, w którym zostało złożone Oświadczenie o przystąpieniu do ubezpieczenia.
4. Pierwsza Składka pobierana jest w terminie 3 dni roboczych liczonych od dnia złożenia Oświadczenia o przystąpieniu do ubezpieczenia oraz wyrażenia zgody na pobieranie Składki z Konta.
5. W przypadku braku możliwości poboru pierwszej Składki z Konta z uwagi na brak dostępnych środków na Koncie, ochrona ubezpieczeniowa nie rozpocznie się.
6. Do skorzystania z ochrony ubezpieczeniowej koniecznym jest obciążenie Konta wszystkimi kosztami zakupu danego Towaru, w tym kosztami dostawy.
7. Druga i kolejne Składki są pobierane z góry za pełne miesiące kalendarzowe, od drugiego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym zostało złożone Oświadczenie o przystąpieniu do ubezpieczenia.
8. Druga i każda kolejna Składka pobierane są do 20-go dnia każdego miesiąca kalendarzowego, poprzedzającego miesiąc, za który jest należna Składka. Niezapłacenie Składki w terminie powoduje ustanie odpowiedzialności Ubezpieczyciela z ostatnim dniem miesiąca, za który została opłacona ostatnia Składka.
9. Okresy ubezpieczenia będą automatycznie odnawiane na kolejne 12-miesięczne okresy pod warunkiem zapewnienia przez Posiadacza rachunku środków na Koncie na opłacenie pierwszej Składki za pierwszy miesięczny okres ochrony, przypadający w odnowionym Okresie ubezpieczenia, chyba że Ubezpieczony złoży wcześniej rezygnację z Ochrony ubezpieczeniowej. Ochrona ubezpieczeniowa jest automatycznie

przedłużana na kolejny Okres ubezpieczenia z zastrzeżeniem ust. 11 poniżej.

10. Ubezpieczony uprawniony jest w każdym czasie zrezygnować z ochrony ubezpieczeniowej poprzez złożenie Oświadczenia o rezygnacji.
11. Ochrona ubezpieczeniowa każdego Ubezpieczonego kończy się:
  - a) w przypadku rezygnacji z ubezpieczenia – z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, za który została opłacona ostatnia Składka;
  - b) z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego obowiązywania umowy ubezpieczenia;
  - c) z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, w którym nastąpiło rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy Konta wskazanego do pobierania Składki;
  - d) z dniem odstąpienia od umowy Konta wskazanego do pobierania Składki;
  - e) w dniu śmierci Ubezpieczonego;
  - f) z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, za który została opłacona ostatnia Składka;w zależności od tego, które z w/w zdarzeń nastąpi wcześniej.
12. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela w stosunku do Ubezpieczonego wygasa z momentem wyczerpania Sumy ubezpieczenia w danym Okresie ubezpieczenia.

### **Prawa i obowiązki Ubezpieczonego**

#### **§ 8**

1. Ubezpieczony zobowiązany jest do wystąpienia do sprzedawcy Towaru z reklamacją, niezwłocznie po upływie terminu dostawy Towaru.
2. Ubezpieczony zobowiązany jest do wystąpienia do sprzedawcy Towaru w wnioskiem o odstąpieniu od umowy nabycia Towaru, niezwłocznie po upływie stwierdzeniu niezgodności Towaru z umową.
3. Ubezpieczony zobowiązany jest również do złożenia na Policji lub w Prokuraturze zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia Oszustwa, w przypadku niedostarczenia zamówionego Towaru.
4. W przypadku, gdy pomimo podjęcia działań wskazanych w ust 1-2 powyżej, Ubezpieczony nie otrzymał zamówionego Towaru lub dostarczony Towar jest wadliwy lub niezgodny z opisem, Ubezpieczony obowiązany jest niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym, dzwoniąc pod numer telefonu (22) 205 51 70, czynne całą dobę i podać następujące dane:
  - 1) imię i nazwisko;
  - 2) adres miejsca zamieszkania;
  - 3) 14 ostatnich cyfr numeru Konta,;
  - 4) numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą;
  - 5) krótki opis zdarzenia oraz rodzaju potrzebnej pomocy oraz następujące dokumenty:
    - a. kopię zamówienia Towaru,
    - b. potwierdzenie dokonania płatności z systemu Banku,
    - c. kopię dokumentacji potwierdzającą podjęte przez Ubezpieczonego działania w ramach postępowania reklamacyjnego wraz z odpowiedzią sprzedawcy, o ile jej udzielono,
    - d. kopię dokumentu potwierdzającego tożsamość Ubezpieczonego,
    - e. kopię zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia oszustwa złożonego na Policji lub w Prokuraturze, w przypadku wystąpienia zdarzenia niedostarczenia zamówionego Towaru, o ile zawiadomienie było składane.
  - 6) inne wskazane przez Ubezpieczyciela dokumenty niezbędne do potwierdzenia zasadności zgłoszonego roszczenia, o ile dokumenty wskazane w ust. 4 pkt 5 ppkt a-e okażą się niewystarczające, a Ubezpieczyciel nie może uzyskać ich na podstawie posiadanych uprawnień wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
  - 7) wszelkie inne informacje niezbędne Centrum Alarmowemu w celu udzielenia świadczenia Ubezpieczonemu;
5. Ponadto Ubezpieczony powinien:
  - 1) udzielić reprezentantowi Centrum Alarmowego lub innemu przedstawicielowi Ubezpieczyciela wyjaśnień dotyczących zdarzenia, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń Ubezpieczyciela;
  - 2) udzielić reprezentantowi reprezentującego Centrum Alarmowe wszelkich niezbędnych pełnomocnictw;
  - 3) współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykończenia zobowiązania.

### **Ustalenie wysokości i wypłata świadczenia odszkodowawczego**

#### **§ 9**

1. Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego występuje na podstawie udzielonego pełnomocnictwa w imieniu Ubezpieczonego do podmiotu zarządzającego Sklepem internetowym lub Aukcją internetową.
2. Jeżeli w ciągu 14 dni od dnia złożenia zgłoszenia do Centrum Alarmowego postępowanie podjęte przez Ubezpieczyciela nie zostanie pozytywnie zakończone, to Ubezpieczonemu przysługuje świadczenie odszkodowawcze równe wysokości zakupionego Towaru, nie wyższe niż Suma ubezpieczenia określona w § 4.

3. Po otrzymaniu zawiadomienia o Zdarzeniu ubezpieczeniowym Ubezpieczyciel ustala przesłanki swojej odpowiedzialności oraz bada okoliczności dotyczące wysokości szkody, w tym dostarczone przez Ubezpieczonego dokumenty i informacje dotyczące Zdarzenia ubezpieczeniowego.
4. Ustalenie zasadności roszczeń i wysokości przysługujących świadczeń odbywa się w oparciu o dokumentację określoną w niniejszych OWU, którą powinien przedłożyć Ubezpieczony. Ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo do weryfikacji składanych dokumentów.
5. Na żądanie Ubezpieczyciela, w przypadkach uzasadnionych, jeżeli wskazane w niniejszych OWU dokumenty okażą się niewystarczające do ustalenia zakresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela, Ubezpieczony zobowiązany jest do przedstawienia innych dokumentów, niezbędnych do określenia zasadności roszczeń i wysokości świadczeń. Obowiązek spoczywający na Ubezpieczonym w zakresie dostarczenia dokumentów, nie zwalnia Ubezpieczyciela z prowadzenia postępowania likwidacyjnego i wyjaśnienia okoliczności Zdarzenia ubezpieczeniowego.
6. Ubezpieczyciel wypłaca świadczenie do wysokości Sumy ubezpieczenia.
7. Ubezpieczyciel zobowiązany jest spełnić należne świadczenie w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zgłoszenia o Zdarzeniu ubezpieczeniowym, o którym mowa w § 8 ust. 4.
8. Jeśli wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela lub wysokości świadczenia w terminie wskazanym w ust. 2 niniejszego artykułu okazałoby się niemożliwe, wówczas świadczenie zostanie wypłacone w ciągu 14 dni licząc od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe, z zastrzeżeniem, że bezporną w świetle przedłożonych dokumentów część świadczenia Ubezpieczyciel wypłaci w terminie określonym w ust. 8 niniejszego artykułu.
9. Jeżeli Ubezpieczyciel nie wypłaci świadczenia w terminach określonych w powyższych ustępach zobowiązany jest do pisemnego zawiadomienia Ubezpieczonego o przyczynach odmowy zaspokojenia roszczeń.
10. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa w wykonywaniu obowiązków określonych w paragrafach poprzedzających przez Posiadacza rachunku Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków wypadku.
11. Świadczenie jest zawsze wypłacane na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w walucie obowiązującej w Rzeczypospolitej Polskiej, a jeśli szkoda nastąpiła w walucie obcej – po przeliczeniu tej waluty na walutę obowiązującą na terenie Rzeczypospolitej Polskiej według średniego kursu NBP obowiązującego w dniu wystąpienia szkody.
12. W przypadku zakupu Towaru używanego za pośrednictwem Sklepu internetowego lub Aukcji internetowej, Ubezpieczonemu przysługuje świadczenie odszkodowawcze w wysokości wartości rynkowej Towaru ustalonej na dzień zgłoszenia roszczenia.

### Wyłączenia odpowiedzialności § 10

1. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności w przypadku zakupów:
  - a) usług;
  - b) towarów niedopuszczonych do obrotu na terenie RP zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, chyba że Posiadacz rachunku nie wiedział bądź przy zachowaniu należytej staranności nie mógł się dowiedzieć o tym że towar został niedopuszczony do obrotu;
  - c) towarów pochodzących z przestępstwa, chyba że Posiadacz rachunku nie wiedział, bądź przy zachowaniu należytej staranności nie mógł się dowiedzieć o tym, że towar pochodził z przestępstwa;
  - d) towarów zakupionych w ramach prowadzonej przez Posiadacza rachunku działalności gospodarczej;
  - e) zwierząt i roślin;
  - f) metali szlachetnych, rękodzieł, dzieł sztuki i antyków;
  - g) przedmiotów niematerialnych, mających wartość pieniężną (np. weksle, papiery wartościowe, akcje, gotówka, bony, certyfikaty, znaczki pocztowe i drogowe, znaczki skarbowe, bilety wstępu, bilety podróże, bilety lotnicze);
  - h) towarów szybko psujących się i wszelkiego rodzaju żywności;
  - i) towarów, które mogą być uznane za brutalne, pornograficzne, dyskryminujące lub znieważające człowieka albo podżegające czy służące do popełnienia przestępstwa lub innego bezprawnego działania;
  - j) treści cyfrowych, płatnego dostępu do stron internetowych i zasobów cyfrowych;
  - k) udziałów w zakładach hazardowych;
  - l) samochodów, motocykli, samolotów i statków.
2. Z ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są zdarzenia powstałe:
  - a) na skutek błędnie wskazanego przez Posiadacza rachunku adresu dostarczenia Towaru;
  - b) związane z różnicami w wyświetlanych kolorach na wyświetlaczu lub monitorze względem kolorów rzeczywistych zamówionego Towaru; podczas transportu Towaru pod adres wskazany przez Posiadacza rachunku;
  - c) na skutek celowego działania Posiadacza rachunku;
  - d) na skutek rażącego niedbalstwa Posiadacza rachunku, chyba że

realizacja świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.

3. Ochroną nie są objęte także szkody wynikłe:
  - a) wskutek strajku, konfliktu zbrojnego, inwazji, atakiem (jeśli wojna została wypowiedziana lub nie), wojny domowej, buntu, powstania, terroryzmu, brutalnego lub wojskowego przejścia władzy;
  - b) wskutek trzęsienia ziemi, reakcji jądrowej, skażenia radioaktywnego, skażenia lub zanieczyszczenia opadami przemysłowymi, działania broni biologicznej lub chemicznej, promieni laserowych i maserowych, pola magnetycznego lub działaniem pola elektromagnetycznego, awarii jądrowej lub jakimkolwiek innym działaniem siły wyższej;
  - c) z utraty spodziewanego zysku, wynagrodzeń, kar umownych, opóźnień.
4. Ochroną ubezpieczeniową nie jest objęty Towar, który został wystawny przez sprzedawcę ze Sklepu internetowego lub Aukcji internetowej spoza terytorium Unii Europejskiej.

### Roszczenia regresowe § 11

1. Z dniem wypłaty odszkodowania, na Ubezpieczyciela przechodzą roszczenia wobec osoby trzeciej odpowiedzialnej za szkodę, do wysokości odszkodowania wypłaconego przez Ubezpieczyciela.
2. Na Ubezpieczyciela nie przechodzą roszczenia Ubezpieczonego, o których mowa w ust. 1 niniejszego artykułu, przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym lub za które ponosi odpowiedzialność, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
3. Jeżeli Ubezpieczyciel pokrył tylko część szkody, Ubezpieczonemu przysługuje, co do pozostałej części pierwszeństwo zaspokojenia przed roszczeniami Ubezpieczyciela.
4. Ubezpieczony zobowiązany jest udzielać pomocy Ubezpieczycielowi przy dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę, dostarczając niezbędnych informacji i dokumentów oraz umożliwić prowadzenie czynności niezbędnych do dochodzenia roszczeń regresowych.
5. Jeżeli Ubezpieczony bez zgody Ubezpieczyciela zrzekł się roszczenia przeciwko osobie trzeciej, odpowiedzialnej za szkodę lub je ograniczył, Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania lub je odpowiednio zmniejszyć. Jeżeli zrzeczenie się lub ograniczenie roszczenia zostało ujawnione po wypłacie odszkodowania, Ubezpieczyciel może żądać od Ubezpieczonego zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania.

### Postępowanie reklamacyjne § 12

1. Ubezpieczający, Ubezpieczony i uprawniony z Umowy ubezpieczenia mają prawo do wniesienia reklamacji do Ubezpieczyciela. Reklamacja może być złożona:
  - a) w formie pisemnej (przesyłką pocztową na adres Europ Assistance Polska Sp. z o.o., 02-675 Warszawa, ul. Wołoska 5 „Dział Jakości”);
  - b) ustnie (telefonicznie pod numerem telefonu +(48) 22 205 51 70);
  - c) osobiście w oddziale Europ Assistance Polska Sp. z o.o., Warszawa, ul. Wołoska 5;
  - d) w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: quality@europ-assistance.pl).
2. Ubezpieczony i uprawniony z Umowy ubezpieczenia mogą również wnieść reklamację do Ubezpieczającego:
  - a) w formie pisemnej (w dowolnej placówce Ubezpieczającego; listownie na adres siedziby Ubezpieczającego (ul. Kasprzaka 10/16, 01-211 Warszawa), z dopiskiem Reklamacja;
  - b) w formie elektronicznej (przez Online);
  - c) w formie ustnej (podczas wizyty w placówce Ubezpieczającego; za pośrednictwem Centrum Obsługi Telefonicznej).
3. Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach reklamacja może być rozpatrzona w terminie dłuższym – w takim przypadku Ubezpieczyciel powiadomi osobę występującą z reklamacją o przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji, przy czym nie może on przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Ubezpieczony ma prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia przez sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (w zakresie sporów z Ubezpieczycielem) oraz prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia w drodze pozasądowego postępowania prowadzonego przy Rzeczniku Finansowym – Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, www.rf.gov.pl. który jest podmiotem właściwym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, a także korzystać z pomocy Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta (w zakresie reklamacji wobec Ubezpieczyciela i Ubezpieczającego).
5. Ubezpieczyciel poinformuje Ubezpieczonego o sposobie załatwienia reklamacji na piśmie lub, za zgodą Ubezpieczonego, za pomocą innego trwałego nośnika informacji.

6. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Autorité de contrôle prudentiel et de résolution z siedzibą w Paryżu.

### **Postanowienia końcowe**

#### **§ 13**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych OWU mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
2. Prawem właściwym dla Umowy Ubezpieczenia zawartej na podstawie niniejszych OWU jest prawo polskie.
3. Spory wynikające z niniejszej Umowy Ubezpieczenia rozpatrują sądy powszechne właściwe dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia lub ich spadkobierców.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym Kodeksu cywilnego i ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
5. Tryb przyjmowania zawiadomień, o których mowa w ustępie poprzednim określony został w § 8 niniejszych OWU – Prawa i obowiązki Ubezpieczonego.
6. Niniejsze OWU obowiązują od dnia 1 kwietnia 2019 roku.