

Wykaz informacji zamieszczonych w niniejszych OWU zgodnie z Ustawą o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej z dnia 11 września 2015 roku.

Rodzaj informacji	Numer zapisu z wzorca umownego
1. Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/odszkodowania lub wartości wykupu ubezpieczenia	§ 4
2. Ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/odszkodowania lub jego obniżenia	§ 7
3. Wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/odszkodowania lub jego obniżenia	§ 7
4. Wysokość składki i częstotliwość jej pobierania	§ 9

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia „Pomoc w domu”, zwane dalej OWU mają zastosowanie do Umowy ubezpieczenia (zwanej dalej „Umową”), zawartej pomiędzy Europ Assistance S.A., zarejestrowany w rejestrze handlu i spółek Nanterre pod numerem 451 366 405, z siedzibą we Francji, 1 Promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers reprezentowaną przez Europ Assistance Irish Branch z siedzibą w Dublinie, 4th Floor, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, Irlandia, zarejestrowany w Urzędzie Rejestrowym pod nr 907 089 (zwanym dalej „Ubezpieczycielem”) a osobami fizycznymi w zakresie świadczenia ochrony ubezpieczeniowej od ryzyka szkody wynikłej z Awarii sprzętu AGD/RTV/IT, Kradzieży z włamaniem lub Zdarzenia losowego.
2. Ubezpieczonym w Umowach ubezpieczenia zawartych na podstawie niniejszych OWU może być wyłącznie osoba fizyczna.
3. W porozumieniu z Ubezpieczającym do Umowy ubezpieczenia mogą być wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w niniejszych OWU.

Definicje

§2

1. Terminy i nazwy użyte w niniejszych OWU, polisie oraz innych dokumentach związanych z Umową ubezpieczenia oznaczają:
 - 1) **Awaria sprzętu AGD/RTV/IT** – wadliwe funkcjonowanie Sprzętu AGD/RTV oraz Sprzętu IT wynikające z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego lub hydraulicznego. Awaria sprzętu AGD/RTV/IT nie obejmuje konieczności uzupełniania materiałów eksploatacyjnych, obsługi bieżącej i okresowej, dostawy i montażu akcesoriów oraz braku środków niezbędnych do obsługi urządzenia;
 - 2) **Centrum Alarmowe** – jednostka organizacyjna wskazana przez Ubezpieczyciela, dostępna całodobowo, to jest Europ Assistance Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ulicy Wołoskiej 5;
 - 3) **Kradzież z włamaniem** – dokonanie albo usiłowanie dokonania zaboru mienia z pomieszczeń po uprzednim usunięciu zabezpieczenia lub otworzeniu wejścia także przy użyciu podrobionego lub dopasowanego klucza, bądź klucza oryginalnego, w którego posiadanie sprawca wszedł wskutek kradzieży;
 - 4) **Miejsce ubezpieczenia** – adres wskazany przez Ubezpieczającego we wniosku ubezpieczeniowym jako aktualne miejsce zamieszkania lub miejsce stałego pobytu na terytorium RP (mieszkanie lub dom jednorodzinny);
 - 5) **Specjalista** – osoba skierowana przez Centrum Alarmowe na miejsce zdarzenia;
 - 6) **Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia;
 - 7) **Sprzęt AGD/RTV** – następujące urządzenia, znajdujące się w miejscu ubezpieczenia, których wiek nie przekracza 5-ciu lat: kuchnia gazowa, elektryczna lub indukcyjna, lodówka, zamrażarka, chłodziarko-zamrażarka, pralka, pralko-suszarka, elektryczna suszarka ubrań, zmywarka, telewizor, radio, odtwarzacz video, odtwarzacz DVD i Blue-ray, o ile nie jest wykorzystywany na potrzeby działalności gospodarczej;
 - 8) **Sprzęt IT** – znajdujący się w miejscu ubezpieczenia i będący własnością Ubezpieczonego komputer stacjonarny wraz z monitorem albo komputer przenośny, który został zakupiony jako fabrycznie nowy, którego wiek nie przekracza 5-ciu lat, o ile nie jest wykorzystywany na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej;
 - 9) **Suma ubezpieczenia** – górny limit odpowiedzialności Ubezpieczyciela za wszystkie szkody objęte ochroną ubezpieczeniową w ramach poszczególnych zakresów ubezpieczeń objętych Umową ubezpieczenia;
 - 10) **Ubezpieczający** – osoba fizyczna zawierająca Umowę ubezpieczenia i zobowiązana do opłacania składki;
 - 11) **Ubezpieczony** – osoba fizyczna objęta ochroną ubezpieczeniową zgodnie z zawartą Umową ubezpieczenia, uprawniona do świadczeń assistance;
 - 12) **Ubezpieczyciel** – Europ Assistance S.A., zarejestrowany w rejestrze handlu i spółek Nanterre pod numerem 451 366 405, z siedzibą we Francji, 1 Promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers reprezentowaną przez Europ Assistance Irish Branch z siedzibą w Dublinie, 4th Floor, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, Irlandia, zarejestrowany w Urzędzie Rejestrowym pod nr 907 089;
 - 13) **Włamanie** – dokonanie albo usiłowanie dokonania usunięcia zabezpieczenia lub otworzenia wejścia, także przy użyciu podrobionego lub dopasowanego klucza, bądź klucza oryginalnego, w którego posiadanie sprawca wszedł wskutek kradzieży;
 - 14) **Zdarzenie losowe** – niezależne od woli Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego zdarzenie przyszłe i niepewne, którego wystąpienie powoduje uszczerbek w dobrach osobistych lub w dobrach majątkowych albo zwiększenie potrzeb majątkowych po stronie Ubezpieczającego lub innej osoby objętej ochroną ubezpieczeniową. Za zdarzenie losowe przyjmuje się:
 - a) **Dym** – lotny produkt niepełnego spalania ciał stałych, ciekłych oraz gazowych, który nagle wydobył się z palenisk, instalacji i urządzeń elektrycznych lub grzewczych znajdujących się w miejscu ubezpieczenia;
 - b) **Grad** – opad atmosferyczny w postaci bryłek lodu;
 - c) **Huragan** – działanie wiatru o prędkości nie mniejszej niż 17,5 m/s, potwierdzone przez IMiGW; w przypadku braku możliwości uzyskania potwierdzenia bierze się pod uwagę stan faktyczny i rozmiary szkód w miejscach ich powstania oraz w bezpośrednim sąsiedztwie świadczące wyraźnie o masowymi niszczycielskim działaniu wiatru;
 - d) **Lawinę** – gwałtowna utrata stabilności i przemieszczanie się: spadanie, staczanie lub ześlizgiwanie się ze stoku górskiego mas śniegu, lodu, gleby/gruntu, materiału skalnego, bądź ich mieszaniny;
 - e) **Nawalne opady śniegu** – opady śniegu, które swoim ciężarem spowodowały uszkodzenie mienia znajdującego się w miejscu ubezpieczenia lub uszkodzenie pojazdu albo pod wpływem swojego ciężaru spowodował przewrócenie się mienia sąsiedniego na mienie znajdujące się w miejscu ubezpieczenia lub pojazd i doprowadził do ich uszkodzenia;
 - f) **Powódź** – zalanie terenów w następstwie podniesienia się stanu wody w korytach wód płynących lub zbiornikach wód stojących na skutek opadów atmosferycznych, topnienia śniegu i lodu, zatorów lodowych oraz spływu wód po stokach, zboczach górskich i falistych lub podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych;
 - g) **Pożar** – działanie ognia, który wydosłał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile;
 - h) **Przebiecie** – gwałtowna zmiana napięcia w sieci elektrycznej lub elektronicznej, powodująca wystąpienie napięcia znacznie przekraczającego wartości dopuszczalne, określone przez producenta dla danego urządzenia;
 - i) **Sadza** – czarny proszek złożony z kryształków grafitu powstały wskutek niepełnego spalania lub termicznego rozkładu związków węgla (w tym gazu ziemnego lub węglowodorów), który gwałtownie wydobył się z palenisk, instalacji oraz urządzeń elektrycznych lub grzewczych znajdujących się w miejscu ubezpieczenia, bądź powstał na skutek pożaru ubezpieczonego mienia;
 - j) **Trzęsienie ziemi** – niespodowodowane działalnością człowieka, gwałtowne wstrząsy skorupy ziemskiej wywołane przez nie-odwracalne deformacje ośrodka skalnego w głębi Ziemi, czemu towarzyszy naruszenie ciągłości ośrodka skalnego i emisja fal sejsmicznych;
 - k) **Uderzenie lub upadek statku powietrznego** – katastrofa bądź przymusowe lądowanie obiektu latającego wyprodukowanego przez człowieka, a także upadek jego części lub przewożonego nim ładunku na ubezpieczone mienie;
 - l) **Uderzenie pioruna** – gwałtowne odprowadzenie ładunku elektrycznego z atmosfery do powierzchni ziemi, pozostawiające wyraźne ślady świadczące o jego działaniu w postaci śladów działania wysokiej temperatury, uszkodzeń mechanicznych;
 - m) **Uderzenie pojazdu mechanicznego** – bezpośrednie uderzenie pojazdu drogowego lub szynowego nienależącego do Ubezpieczonego lub członków rodziny i nie będącego pod ich kontrolą, a także uderzenie części pojazdu lub przewożonego nim ładunku, z wyjątkiem szkód w pojeździe i ładunku; za uderzenie pojazdu mechanicznego nie uważa się uderzenia przez pojazd należący do Ubezpieczonego, członków rodziny, osób stale zamieszkujących w miejscu ubezpieczenia osób, którym powierzono stałą ochronę miejsca ubezpieczenia;
 - n) **Wandalizm** – bezprawne, celowe uszkodzenie lub zniszczenie przez osoby trzecie;

- o) **Wybuch** – gwałtowna zmiana stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów, pary lub cieczy wywołane ich właściwością rozprzestrzeniania się (eksplozja); w odniesieniu do naczyń ciśnieniowych i innych podobnych zbiorników, warunkiem uznania szkody za spowodowaną wybuchem jest, aby ściany tych urządzeń uległy rozdzieleniu w takich rozmiarach, iż wskutek ujęcia gazów, pyłów, pary lub cieczy, nastąpiło nagłe wyrównanie ciśnień; za wybuch uważa się również implozję polegającą na uszkodzeniu zbiornika lub aparatu próżniowego przez ciśnienie zewnętrzne;
- p) **Zalanie** – przerwanie obiegu zamkniętego wody z:
 - i. rur dopływowych i odpływowych,
 - ii. wyposażania na stałe połączonego z systemem rur,
 - iii. instalacji centralnego ogrzewania, instalacji tryskaczowej lub gaśniczej, urządzeń wodno-kanalizacyjnych, jak również
 - iv. zalanie wodą pochodzącą z urządzeń domowych znajdujących się wewnątrz miejsca ubezpieczenia lub poza nim,
 - v. nieumyślnie pozostawienie odkręconych kranów lub innych zaworów wewnątrz miejsca ubezpieczenia,
 - vi. zalanie wodą z opadów atmosferycznych, a także
 - vii. zalanie wodą lub innym płynem przez osoby trzecie;
- q) **Zamarzanie** – uszkodzenia spowodowane mrozem polegające na pęknięciu znajdujących się wewnątrz miejsca ubezpieczenia instalacji wodno-kanalizacyjnych, instalacji grzewczych, instalacji tryskaczowej i/lub gaśniczej, umywalk, spluczek, syfonów, wodomierzy, kotłów, bojlerów;
- r) **Zapadanie się ziemi** – nagłe obniżenie się terenu z powodu zawalenia się podziemnych pustych przestrzeni w gruncie, które powstały wskutek procesów naturalnych.

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

§3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest udzielanie ochrony ubezpieczeniowej na rzecz Ubezpieczonego od ryzyka Awarii sprzętu AGD/RTV/IT, Kradzieży z włamaniem oraz Zdarzeń losowych w czasie trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polega na zorganizowaniu i pokryciu (w wysokości określonej w niniejszych OWU) kosztów dojazdu i robocizny usługodawcy.
3. Dostępne są następujące warianty ubezpieczenia: STANDARD, KOMFORT i PREMIUM.
4. Ubezpieczeniem objęte są zdarzenia powstałe w Miejscu ubezpieczenia.

Pomoc w domu

§4

1. W razie powstania szkody w Miejscu ubezpieczenia, w wyniku wystąpienia Zdarzenia losowego Centrum Alarmowe zorganizuje **Interwencję specjalistyczną domowego**. W celu usunięcia szkody Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa do ustalonego limitu koszty dojazdu oraz robocizny specjalisty odpowiedniego ze względu na rodzaj szkody (ślusarza, hydraulika, elektryka, dekarza, murarza, glazurnika, malarza, stolarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych). Koszty części zamiennych lub użytych materiałów niezbędnych do usunięcia szkody ponosi Ubezpieczony.
2. Jeżeli w następstwie wystąpienia Zdarzenia losowego lub Kradzieży z włamaniem w Miejscu ubezpieczenia istnieje potrzeba zabezpieczenia ocalałego mienia, Centrum Alarmowe organizuje (do wyboru przez Ubezpieczonego) jedno ze świadczeń opisanych w pkt 1) – 3):
 - 1) **Dozór mienia** – Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje do ustalonego limitu koszty dozoru mienia przez profesjonalną firmę ochroniarską, lub
 - 2) **Transport mienia** – Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje do ustalonego limitu koszty przewiezienia mienia Ubezpieczonego z Miejsca ubezpieczenia do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego na terytorium RP, lub
 - 3) **Przechowanie mienia** – Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje do ustalonego limitu koszty przechowania mienia Ubezpieczonego w przechowalni mienia na terytorium RP.
3. **Interwencja ślusarza** – w przypadku uszkodzenia lub zatrzęsienia zamka w drzwiach w następstwie Zdarzenia losowego lub Włamania, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty dojazdu oraz robocizny ślusarza w ramach przysługującego odrębnego limitu świadczenia. Koszty części zamiennych lub użytych materiałów niezbędnych do usunięcia szkody ponosi Ubezpieczony.
4. W przypadku wystąpienia Awarii sprzętu AGD/RTV/IT w Miejscu ubezpieczenia, Centrum Alarmowe zorganizuje następujące świadczenia:
 - 1) **Interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu AGD/RTV** – Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje do ustalonego limitu koszty dojazdu do Miejsca ubezpieczenia i koszty robocizny odpowiedniego specjalisty w celu naprawy Sprzętu AGD/RTV. W sytuacji, gdy naprawa

Sprzętu AGD/RTV jest niemożliwa w Miejscu ubezpieczenia, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje do i w ramach ustalonego limitu koszty transportu do serwisu oraz koszty robocizny. Koszt części zamiennych lub użytych materiałów niezbędnych do usunięcia szkody pokrywa Ubezpieczony. Warunkiem dokonania naprawy jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego roku produkcji uszkodzonego Sprzętu AGD/RTV poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego wiek Sprzętu AGD/RTV, z zastrzeżeniem, że w przypadku wątpliwości, wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego specjalistę;

- 2) **Interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu IT** – Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje do ustalonego limitu koszty dojazdu do Miejsca ubezpieczenia i koszty robocizny odpowiedniego specjalisty w celu naprawy Sprzętu IT. W sytuacji, gdy naprawa Sprzętu IT jest niemożliwa w Miejscu ubezpieczenia, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje w ramach ustalonego limitu, koszty transportu oraz koszty robocizny usługodawcy. Koszt części zamiennych lub użytych materiałów niezbędnych do usunięcia szkody pokrywa Ubezpieczony. Warunkiem dokonania naprawy jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego roku produkcji uszkodzonego Sprzętu IT poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego wiek Sprzętu IT, z zastrzeżeniem, że w przypadku wątpliwości, wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego specjalistę. Naprawa Sprzętu IT obejmuje: w przypadku awarii hardware – naprawę sprzętu, w przypadku awarii software – wsparcie w zakresie oprogramowania, pomoc w konfiguracji, przeinstalowanie oprogramowania.
5. Na życzenie Ubezpieczonego, Centrum Alarmowe zorganizuje przeprowadzkę dla Ubezpieczonego. W ramach usługi Centrum Alarmowe zorganizuje transport i przenoszenie mienia w trakcie przeprowadzki z Miejsca Ubezpieczenia do nowego miejsca zamieszkania Ubezpieczonego. Koszty transportu oraz przeprowadzki pokrywane są przez Ubezpieczonego.

Zakres SERWISU INFORMACYJNEGO

§5

Na życzenie Ubezpieczonego Centrum Alarmowe udziela informacji w zakresie:

1. **Informacji o sieci usługodawców**
 2. **Infolinii IT**
 3. **Infolinii remontowo – budowlanej**
 4. **Infolinii „Tanie Zakupy”**
1. W ramach **Informacji o sieci usługodawców** Centrum Alarmowe udziela na życzenie Ubezpieczonego informacji o podmiotach świadczących następujące usługi: ślusarskie, hydrauliczne, elektryczne, dekarские, szklarskie, stolarskie, murarskie, dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych oraz klimatyzacyjnych, malarskie, glazurnicze oraz parkieciarskie.
 2. W ramach usług **Infolinii IT** Centrum Alarmowe na wniosek Ubezpieczonego udzieli podstawowych informacji w zakresie:
 - 1) danych teleadresowych firm zajmujących się naprawą lub serwisem sprzętu komputerowego,
 - 2) danych teleadresowych sklepów ze sprzętem IT,
 - 3) nowości sprzętowych,
 - 4) oprogramowania antywirusowego.
 3. W ramach **Infolinii Budowlano-Remontowej** Centrum Alarmowe udziela, na życzenie Ubezpieczonego informacji o placówkach znajdujących się na terytorium RP, usługach realizowanych oraz procedurach obowiązujących na terytorium RP, w zakresie:
 - 1) formalności administracyjno-prawnych, które należy dopełnić podczas remontu lokalu mieszkalnego / domu jednorodzinnego,
 - 2) czy i ewentualnie jakich formalności administracyjno-prawnych należy dopełnić przy zakupie lub sprzedaży nieruchomości albo działki,
 - 3) podatków – w zakresie związanym z nabyciem i sprzedażą nieruchomości,
 - 4) usługodawców – adresy oraz telefony,
 - 5) urzędów gminy – adresy oraz telefony,
 - 6) placówek banków – adresy oraz telefony,
 - 7) sklepów z materiałami budowlanymi – adresy oraz telefony.
 4. W ramach **Infolinii „Tanie Zakupy”** Centrum Alarmowe udziela, na życzenie Ubezpieczonego, informacji dotyczącej cen produktów zgodnie z parametrami zdefiniowanymi przez Ubezpieczonego (tj. rodzaj, model, seria produktu, miejsce zakupu) jak również przekaże Ubezpieczonemu informacje dotyczące warunków zakupu i formy płatności. Usługa obejmuje zapytania dotyczące produktów o wartości powyżej 300 PLN takich jak: sprzęt RTV/AGD, sprzęt komputerowy, aparaty fotograficzne, akcesoria dla dzieci, wyposażenie domu, odzież, kosmetyki, sprzęt sportowy, książki i filmy, gry i oprogramowanie, sprzęt motoryzacyjny, akcesoria telefoniczne.

Domowy Serwis Informacyjny

§6

1. W ramach Domowego Serwisu Informacyjnego, na prośbę Ubezpieczonego, Centrum Alarmowe zorganizuje następujące usługi oraz udzieli informacji w zakresie określonym szczegółowo w poniższej tabeli:

DOMOWY SERWIS INFORMACYJNY	
Na życzenie Ubezpieczonego (Bez limitu)	Organizacja specjalisty od napraw domowych
	Organizacja specjalisty w zakresie napraw sprzętu AGD/RTV/IT
	Organizacja pomocy specjalisty w zakresie montażu urządzeń AGD/RTV/IT
	Organizacja pomocy domowej
	Organizacja profesjonalnej pomocy sprzątającej
	Organizacja dozoru/ transportu lub przechowywania mienia
	Organizacja profesjonalnej ochrony domu
	Organizacja wizyty projektanta od aranżacji wnętrz
	Informacja o numerach telefonów firm organizujących przeprowadzki, firm dokonujących remontów mieszkań i budynków, firm organizujących dozór mieszkań i budynków mieszkalnych
	Informacja o numerach telefonów specjalistów domowych najbliższej miejsca zamieszkania Ubezpieczonego
Informacja o numerach telefonów służb publicznych zobowiązanych do interwencji w związku ze szkodą powstałą w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego	

- W zakresie Domowego Serwisu Informacyjnego nie występują limity świadczeń organizacyjnych oraz informacyjnych w ciągu roku ubezpieczeniowego.
- Po otrzymaniu od Ubezpieczonego zlecenia świadczenia usługi organizacyjnej, Centrum Alarmowe niezwłocznie przystępuje do poszukiwania odpowiedniego dostawcy dla danego zlecenia oraz ustala możliwość wykonania zlecenia przez dostawcę, a także ustala wszystkie warunki wykonania danego zlecenia. Następnie Centrum Alarmowe oddzwania do Ubezpieczonego na numer telefonu podany przez niego przy składaniu zlecenia oraz informuje Ubezpieczonego o wszystkich warunkach wykonania zlecenia.
- W przypadku braku możliwości wykonania usługi na warunkach podanych przez Ubezpieczonego, Centrum Alarmowe przedstawia Ubezpieczonemu określone przez dostawcę warunki wykonania danego zlecenia.
- Po otrzymaniu od Ubezpieczonego zlecenia świadczenia usługi informacyjnej, Centrum Alarmowe niezwłocznie przystępuje do poszukiwania informacji potrzebnej do wykonania złożonego przez Ubezpieczonego zlecenia, a następnie oddzwania do Ubezpieczonego na numer telefonu podany przy składaniu zlecenia oraz podaje informacje, jakich Ubezpieczony oczekiwał przy składaniu zlecenia Centrum Alarmowemu.
- Centrum Alarmowe podejmuje maksymalnie cztery próby telefonicznego skontaktowania się z Ubezpieczonym, w celu udzielenia mu informacji w ramach Domowego Serwisu Informacyjnego. W ramach tego kontaktu Centrum Alarmowe informuje Ubezpieczonego o przyjęciu zlecenia przez danego dostawcę oraz o warunkach wykonania zlecenia. Warunki umowy określające sposób wykonania usługi zorganizowanej przez Centrum Alarmowe, jak również wszelkie związane z tym koszty, określa wyłączenie umowa zawarta pomiędzy dostawcą a Ubezpieczonym za pośrednictwem Centrum Alarmowego. Umowę uważa się za zawartą z chwilą jednoznacznej akceptacji przez Ubezpieczonego wszystkich warunków wykonania danej usługi przez dostawcę.
- Koszty świadczenia usług bądź dostawy towarów, określone na podstawie umów zawartych przez Ubezpieczonego z dostawcą obciążają Ubezpieczonego. Ubezpieczony jest zobowiązany do pokrycia w/w kosztów w sposób uzgodniony z dostawcą bezpośrednio u dostawcy lub za pośrednictwem Centrum Alarmowego. Możliwe formy płatności to: karta kredytowa, przelew, gotówka.

Wyłączenia odpowiedzialności §7

- Z ochrony ubezpieczeniowej dla „Pomoc w domu” wyłączone są szkody w związku z:
 - działaniami wojennymi, wewnętrznymi zamieszkami i rozruchami, strajkami, aktami terroru, działaniem energii jądrowej, trzęsieniem ziemi oraz skutkami działania materiałów rozszczepialnych,
 - działaniami Ubezpieczonego podjętymi w stanie nietrzeźwości lub w stanie po użyciu alkoholu (w rozumieniu przepisów Ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi) lub środków odurzających, substancji psychotropowych, oraz środków zastępczych (w rozumieniu przepisów Ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii), o ile stan Ubezpieczonego miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody,

- w skutek uszkodzenia, uderzenia, upadku lub zalania Sprzętu AGD/ RTV/ IT, o ile nie było to wynikiem Zdarzenia losowego,
 - prowadzeniem przez Ubezpieczonego działalności gospodarczej,
 - remontami i bieżącymi naprawami przeprowadzanymi w Miejscu ubezpieczenia,
 - szkodami górnictwymi w rozumieniu prawa górniczego,
 - szkodami powstałymi w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu urządzeń wodno-kanalizacyjnych, do naprawy których zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku, w którym znajduje się Miejsce ubezpieczenia,
 - szkodami powstałymi wskutek zawilgocenia Miejsca ubezpieczenia w wyniku zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych poprzez niezabezpieczone otwory, jeżeli obowiązek konserwacji tych urządzeń, instalacji czy elementów budynku należał do Ubezpieczonego,
 - szkodami powstałymi wskutek przenikania wód gruntowych,
 - uszkodzeniami kanalizacji, rur instalacyjnych, gazowych i wodociągowych oraz podziemnych linii energetycznych oraz wszystkich tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiadają administracja Miejsca ubezpieczenia lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego,
 - konieczności uzupełniania materiałów eksploatacyjnych, obsługi bieżącej i okresowej, dostawy i montażu akcesoriów oraz braku środków niezbędnych do obsługi urządzenia uniemożliwiające prawidłowe korzystanie ze Sprzętu AGD/ RTV lub Sprzętu IT zgodnie z instrukcją jego użytkowania,
 - użytkowania sprzętu niezgodnie z instrukcją obsługi,
 - wyciekami wody, pary lub cieczy z baterii (wannowej, kuchennej, umywalkowej, prysznicowej), kranu oraz spłuczki,
 - szkodami powstałymi wskutek przepięcia jeśli Miejsce ubezpieczenia nie jest wyposażone w odgromniki lub ochronniki przepięciowe.
- Z ochrony ubezpieczeniowej dla Domowego Serwisu Informacyjnego wyłączone są następujące szkody:
 - zamówione informacje lub zorganizowane usługi wykorzystywane w celu prowadzenia działalności gospodarczej,
 - zamówione informacje lub zorganizowane usługi wykorzystywane w celu realizacji obowiązków służbowych,
 - usługi polegające na tworzeniu katalogu lub bazy informacji, w zakresie wiążącym się z koniecznością przeprowadzenia badań rynkowych, selekcji danych i/lub może zostać objęta prawami autorskimi,
 - przygotowanie informacji lub organizacja usługi związanej z koniecznością poniesienia dodatkowych kosztów z uwagi na wnioskowany sposób udostępnienia informacji lub konieczności przekształcenia informacji w formę wnioskowaną przez klienta,
 - dostarczenie usług przeznaczonych dla grupy liczącej więcej niż 10 osób lub polegających na zakupie hurtowej ilości towarów lub usług,
 - usługi związane z doradztwem finansowym lub działalnością wymagającą posiadania licencji lub koncesji.

Zawarcie umowy ubezpieczenia §8

- W razie zawarcia Umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek, postanowienia OWU stosuje się odpowiednio do osoby, na rachunek której zawarto Umowę ubezpieczenia.
- Ubezpieczony powinien być imiennie wskazany w Umowie ubezpieczenia.
- Zawarcie Umowy ubezpieczenia następuje na podstawie wniosku złożonego przez Ubezpieczającego do Ubezpieczyciela, w tym za pośrednictwem serwisu internetowego.
- Wniosek ten stanowi integralną część Umowy ubezpieczenia.
- Do Umowy ubezpieczenia zawartej za pośrednictwem serwisu internetowego ma zastosowanie Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, stanowiący integralną część Umowy ubezpieczenia.
- Zawarcie Umowy ubezpieczenia potwierdzone zostanie dokumentem ubezpieczenia (polisą).

Składka ubezpieczeniowa §9

- Składka ubezpieczeniowa ustalana jest na podstawie taryfy obowiązującej w dniu zawierania przez Ubezpieczającego Umowy ubezpieczenia.
- Składka ustalana jest za cały okres ochrony ubezpieczeniowej i płatna jednorazowo z góry.
- W przypadku opłacania składki przelewem bankowym za datę zapłaty składki uznaje się datę rozrachunku na rachunku bankowym Ubezpieczyciela.
- Do zapłaty składki zobowiązany jest Ubezpieczający.

Czas trwania ochrony ubezpieczeniowej §10

- Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta na okres nie krótszy niż 12 miesięcy.
- W stosunku do każdego Ubezpieczonego odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się w dniu wskazanym w dokumencie ubezpieczenia, pod warunkiem opłacenia składki przez Ubezpieczającego.
- Ochrona ubezpieczeniowa w stosunku do Ubezpieczonego wygasa:

- a) z dniem rozwiązania Umowy ubezpieczenia,
 b) z upływem okresu ubezpieczenia wskazanego w polisie,
 c) z dniem śmierci Ubezpieczonego.
4. Ubezpieczający, który zawarł na odległość Umowę ubezpieczenia, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3, ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o ochronie praw konsumenta (Dz. U. z 2014 roku, poz. 827 z późn. zm.), jeżeli jest to termin późniejszy. W wypadku odstąpienia od Umowy ubezpieczenia, umowa jest uważana za niezawartą, a Ubezpieczający jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. Składka ubezpieczeniowa ulega zwrotowi w stanie niezmienionym w terminie 30 dni od dnia odstąpienia od umowy. W przypadku rozpoczętego za zgodą Ubezpieczonego świadczenia usług przed upływem terminów, o których mowa powyżej Ubezpieczyciel uprawniony jest do zatrzymania składki w wysokości proporcjonalnej do okresu udzielanej ochrony ubezpieczeniowej. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Ubezpieczającemu w wypadku umów całkowicie wykonanych na żądanie Ubezpieczającego, przed upływem terminów do odstąpienia od Umowy ubezpieczenia.
5. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność wyłącznie w odniesieniu do umów ubezpieczenia, za które została opłacona składka ubezpieczeniowa.
6. Jeżeli ochrona ubezpieczeniowa ustaje przed upływem końcowego terminu określonego w dokumencie ubezpieczenia, Ubezpieczyciel zwraca składkę, proporcjonalnie do niewykorzystanego okresu ubezpieczenia, licząc od następnego dnia po ustaniu ochrony ubezpieczeniowej, z zastrzeżeniem postanowień ustępu 4 powyżej.
7. Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym Ubezpieczyciel ponosił odpowiedzialność ubezpieczeniową.

Suma ubezpieczenia
§ 11

- Sumy ubezpieczenia stanowią górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do jednego zdarzenia i ustalane są na okres 12 następujących po sobie miesięcy.
- Poniższe tabele określają sumy ubezpieczenia dla poszczególnych rodzajów świadczeń assistance oraz ilość interwencji w ciągu rocznego okresu ubezpieczenia, o którym mowa w § 3 ust. 2 (w odniesieniu do każdego Ubezpieczonego).

1) Wariant STANDARD - obowiązuje na terytorium RP

SYTUACJA W JAKIEJ PRZYSŁUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	Liczba świadczeń w roku ubezpieczeniowym	Maksymalna wartość świadczenia na 1 zdarzenie	
Uszkodzenie mienia w Miejscu ubezpieczenia wskutek Kradzieży z włamaniem lub Zdarzenia losowego	Interwencja specjalisty domowego	2	300 PLN	
	Świadczenia zamienne	Dozór mienia	1	500 PLN
		Transport mienia		
	Przechowanie mienia			
Uszkodzenie/zatrzaśnięcie zamka w Miejscu ubezpieczenia	Interwencja ślusarza	1	300 PLN	
Na życzenie ubezpieczonego	Informacja o sieci usługodawców	Bez limitu		
	Infolinia budowlano-remontowa	Bez limitu		
	Infolinia „Tanie Zakupy”	Bez limitu		

2) Wariant KOMFORT - obowiązuje na terytorium RP

SYTUACJA W JAKIEJ PRZYSŁUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	Liczba świadczeń w roku ubezpieczeniowym	Maksymalna wartość świadczenia na 1 zdarzenie	
Uszkodzenie mienia w Miejscu ubezpieczenia wskutek Kradzieży z włamaniem lub Zdarzenia losowego	Interwencja specjalisty domowego	2	400 PLN	
	Świadczenia zamienne	Dozór mienia	1	800 PLN
		Transport mienia		
	Przechowanie mienia			
Uszkodzenie/zatrzaśnięcie zamka w Miejscu ubezpieczenia	Interwencja ślusarza	2	300 PLN	
Awaria sprzętu AGD/RTV/IT w Miejscu ubezpieczenia	Interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu AGD/RTV	2	500 PLN	
Na życzenie ubezpieczonego	Organizacja przeprowadzki	2	nd	
	Informacja o sieci usługodawców	Bez limitu		
	Infolinia budowlano-remontowa	Bez limitu		
	Infolinia „Tanie Zakupy”	Bez limitu		

3) Wariant PREMIUM - obowiązuje na terytorium RP

SYTUACJA W JAKIEJ PRZYSŁUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	Liczba świadczeń w roku ubezpieczeniowym	Maksymalna wartość świadczenia na 1 zdarzenie	
Uszkodzenie mienia w Miejscu ubezpieczenia wskutek Kradzieży z włamaniem lub Zdarzenia losowego	Interwencja specjalisty domowego	4	500 PLN	
	Świadczenia zamienne	Dozór mienia	1	1000 PLN
		Transport mienia		
	Przechowanie mienia			
Uszkodzenie/zatrzaśnięcie zamka w Miejscu ubezpieczenia	Interwencja ślusarza	2	500 PLN	
Awaria sprzętu AGD/RTV/IT w Miejscu ubezpieczenia	Interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu AGD/RTV	2	500 PLN	
	Interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu IT	1	500 PLN	

SYTUACJA W JAKIEJ PRZYSŁUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	Liczba świadczeń w roku ubezpieczeniowym	Maksymalna wartość świadczenia na 1 zdarzenie
Na życzenie ubezpieczonego	Organizacja przeprowadzki	2	nd
	Informacja o sieci usługodawców	Bez limitu	
	Infolinia budowlano-remontowa	Bez limitu	
	Infolinia IT	Bez limitu	
	Infolinia „Tanie Zakupy”	Bez limitu	
	Domowy Serwis Informacyjny	Bez limitu	

Postępowanie w przypadku zajścia zdarzenia assistance §12

- W przypadku konieczności skorzystania z programu „Pomoc w domu”, Ubezpieczony jest zobowiązany:
 - przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym pod numerem telefonu: +48 (22) 444 60 00.
 - w razie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, Ubezpieczony zobowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz dążyć do zapobieżenia szkodzi lub zmniejszenia jej rozmiarów,
 - przy zgłoszeniu szkody Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:
 - numer polisy,
 - imię i nazwisko,
 - krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy,
 - numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą,
 - nazwisko i imię sprawcy szkody, w przypadku gdy dane te są znane Ubezpieczonemu, lokalizację miejsca zdarzenia, inne informacje niezbędne konsultantowi Centrum Alarmowego do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług.
- Po wykonaniu czynności, o których mowa w ust. 1, Centrum Alarmowe niezwłocznie skieruje Specjalistę na miejsce zdarzenia assistance.
- W każdym przypadku powstania zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - udzielić konsultantowi Centrum Alarmowego wyjaśnień dotyczących zdarzenia, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń,
 - udzielić specjalście przyslanemu przez Centrum Alarmowe wszelkich niezbędnych pełnomocnictw,
 - nie powierzać wykonania świadczeń, do których spełnienia zobowiązany jest Centrum Alarmowe innym osobom, chyba że Centrum Alarmowe wyrazi zgodę na spełnienie świadczenia przez inną osobę,
 - współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania.
- Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub na skutek rażącego niedbalstwa nie powiadomił Centrum Alarmowego o zdarzeniu, Ubezpieczyciel może odmówić spełnienia świadczenia w całości lub części jeżeli Ubezpieczony w ten sposób przyczynił się do zwiększenia szkody lub uniemożliwił ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.

Zwrot kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego §13

- Jeżeli Ubezpieczony z powodów od niego niezależnych nie dopełnił obowiązków, o których mowa w § 12 oraz gdy poniósł koszty świadczeń, o których mowa w § 4 i chce zwrócić się o ich refundację powinien zgłosić roszczenie do Centrum Alarmowego. Dokumentację należy przelać na adres:

Europ Assistance Polska Sp. z o.o.
Zespół ds. Likwidacji Szkód
ul. Wołoska 5, budynek Taurus
02-675 Warszawa
- Zgłoszenie roszczenia o wypłatę świadczenia powinno zawierać:
 - numer konta, na które powinna być zwrócona kwota poniesiona przez Ubezpieczonego,
 - szczegółowy opis okoliczności zaistnienia zdarzenia,
 - dokumentację dotyczącą szkody,
 - oryginały wszystkich faktur, rachunków, dowodów wpłaty, które umożliwią określenie łącznych kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego.

Regres ubezpieczeniowy §14

- Jeżeli nie umówiono się inaczej, z dniem wypłaty świadczenia przez Ubezpieczyciela, roszczenie Ubezpieczonego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę, przechodzi z mocy prawa na Ubezpieczyciela, do wysokości zapłaconego świadczenia.
- Jeżeli Ubezpieczony, bez zgody Ubezpieczyciela, zrezygnuje lub zrezygnował z prawa dochodzenia roszczenia od osoby odpowiedzialnej za szkodę lub z prawa do zabezpieczenia roszczenia, Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty świadczenia do wysokości należnego roszczenia.
- Nie przechodzi na Ubezpieczyciela roszczenie przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym lub za które ponosi odpowiedzialność.
- Na żądanie Ubezpieczyciela, Ubezpieczony zobowiązany jest udzielić pomocy przy dochodzeniu roszczeń od osób trzecich, udzielając informacji i dostarczając dokumenty niezbędne do dochodzenia roszczenia.

Zmiany okoliczności w czasie trwania Ochrony ubezpieczeniowej §15

- Ubezpieczający ma obowiązek poinformować Ubezpieczyciela o wszelkich zmianach, o które Ubezpieczyciel pytał w formularzu albo w innych pismach przedkładanych przed zawarciem Umowy, mogących mieć wpływ na rozwiązanie Umowy przed upływem okresu Ochrony ubezpieczeniowej.
- Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeśli zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową lub jego skutki są następstwem okoliczności, o których Ubezpieczyciel nie został poinformowany lub posiadał błędne informacje, na skutek nie wywiązania się z obowiązku wynikającego z ust.1 powyżej.

Reklamacje §16

- Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Autorité de contrôle prudentiel et de résolution z siedzibą w Paryżu.
- Ubezpieczający, Ubezpieczony i Uprawniony z Umowy ubezpieczenia mają prawo do wniesienia reklamacji do Ubezpieczyciela. Reklamacja może być złożona:
 - w formie pisemnej (przesyłką pocztową na adres Europ Assistance Polska Sp. z o.o., 02-675 Warszawa, ul. Wołoska 5, „Dział Jakości”),
 - ustnie (telefonicznie pod numerem telefonu +48 (22) 444 60 00,
 - osobiście w oddziale Europ Assistance Polska Sp. z o.o., Warszawa, ul. Wołoska 5,
 - w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: quality@europ-assistance.pl).
- 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.
- Ubezpieczony z Umowy ubezpieczenia ma prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z Umowy ubezpieczenia przez sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego oraz prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z Umowy ubezpieczenia w drodze pozasądowego postępowania prowadzonego przy Rzeczniku Finansowym.
- Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi w formie elektronicznej może nastąpić wyłącznie na wniosek składającego reklamację.

Postanowienia końcowe § 17

- Podstawą stosunków Ubezpieczyciela z konsumentem przed zawarciem Umowy ubezpieczenia na odległość oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonania umowy jest prawo polskie.
- Językiem stosowanym w relacjach Ubezpieczyciela z konsumentem jest język polski.
- Powództwo o roszczenia wynikające z Umowy ubezpieczenia zawartej na podstawie OWU można wytoczyć przed sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej bądź sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub ich spadkobierców.
- Spory wynikające z Umowy Strony mogą poddać pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego.
- W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym Kodeksu cywilnego i Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
- Ubezpieczyciel nie jest zobowiązany do informowania zgłaszającego zdarzenie o otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu zdarzenia objętego ubezpieczeniem w terminie do 7 dni, jeżeli świadczenie zostanie spełnione bezpośrednio po otrzymaniu zawiadomienia.
- Tryb przyjmowania zawiadomień, o których mowa w ustępie poprzednim określony został w § 12 niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia – Postępowanie w przypadku zajścia zdarzenia assistance.
- Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia obowiązują od dnia 2 listopada 2016 roku.