



## KARTA PRODUKTU

Karta Produktu jest materiałem informacyjnym przygotowanym przez Europ Assistance spółkę akcyjną prawa francuskiego (dalej: Europ Assistance) i ma za zadanie przedstawić kluczowe informacje o produkcie oraz pomóc Klientowi w zrozumieniu podstawowych parametrów ubezpieczenia. Dokumentem wiążącym są Ogólne Warunki Ubezpieczenia „Pomoc w domu”, zwane dalej „OWU”.

Decyzję o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia należy podjąć po wcześniejszym zapoznaniu się z całą dokumentacją ubezpieczeniową, w tym przede wszystkim z **OWU „Pomoc w domu”**, w których znajdują się szczegółowe informacje o zasadach udzielania ochrony ubezpieczeniowej.

Jeśli cechy produktu zawarte w niniejszej Karcie są niezrozumiałe należy skorzystać z usług profesjonalnego doradcy w tym zakresie przed przystąpieniem do Umowy ubezpieczenia.

### Podstawowe dane dotyczące ubezpieczenia



#### Centrum Alarmowe:

Europ Assistance Polska Sp. z o.o.



#### Ubezpieczyciel

Europ Assistance S.A.



#### Ubezpieczający

Osoba fizyczna zawierająca Umowę ubezpieczenia i zobowiązana do opłacania składki



#### Ubezpieczony

Osoba fizyczna objęta ochroną ubezpieczeniową zgodnie z zawartą Umową ubezpieczenia, uprawniona do świadczeń assistance.



#### Typ umowy ubezpieczenia

Umowa indywidualnego ubezpieczenia.

### Zakres ochrony ubezpieczeniowej

#### I. Pomoc w domu (§ 4 OWU)

##### Świadczenia Ubezpieczyciela

#### Ubezpieczenie Assistance „Pomoc w domu”

##### I. Wariant Standard:

- W przypadku powstania szkody w miejscu ubezpieczenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w wyniku wystąpienia zdarzenia losowego lub kradzieży z włamaniem Centrum Alarmowe zorganizuje świadczenie **interwencji specjalisty domowego** oraz **jedno** z następujących **świadczeń zamiennych: dozór mienia, transport mienia lub przechowanie mienia**, natomiast w przypadku uszkodzenia lub zatrzaśnięcia zamka w miejscu ubezpieczenia Centrum Alarmowe zorganizuje świadczenie **interwencji ślusarza** do ustalonego limitu. Koszt części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych jest pokrywany przez Ubezpieczonego.

##### II. Wariant Komfort:

- W przypadku powstania szkody w miejscu ubezpieczenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w wyniku wystąpienia zdarzenia losowego lub kradzieży z włamaniem Centrum Alarmowe zorganizuje świadczenie **interwencji specjalisty domowego** oraz **jedno** z następujących **świadczeń zamiennych: dozór mienia, transport mienia lub przechowanie mienia**, natomiast w przypadku uszkodzenia lub zatrzaśnięcia zamka w miejscu ubezpieczenia Centrum Alarmowe zorganizuje świadczenie **interwencji ślusarza** do ustalonego limitu. Koszt części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych jest pokrywany przez Ubezpieczonego.
- W razie wystąpienia awarii sprzętu AGD/RTV Centrum Alarmowe zorganizuje świadczenie **interwencji specjalisty w zakresie napraw sprzętu AGD/RTV** do ustalonego limitu. Koszt części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych jest pokrywany przez Ubezpieczonego.

##### III. Wariant Premium:

- W przypadku powstania szkody w miejscu ubezpieczenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w wyniku wystąpienia zdarzenia losowego lub kradzieży z włamaniem Centrum Alarmowe zorganizuje świadczenie **interwencji specjalisty domowego** oraz **jedno** z następujących **świadczeń zamiennych: dozór mienia, transport mienia lub przechowanie mienia**, natomiast w przypadku uszkodzenia lub zatrzaśnięcia zamka w miejscu ubezpieczenia Centrum Alarmowe zorganizuje świadczenie **interwencji ślusarza** do ustalonego limitu. Koszt części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych jest pokrywany przez Ubezpieczonego.
- W razie wystąpienia awarii sprzętu AGD/RTV/IT Centrum Alarmowe zorganizuje świadczenie **interwencji specjalisty w zakresie napraw sprzętu AGD/ RTV** oraz **interwencji specjalisty w zakresie napraw sprzętu IT** stosownie do zaistniałego zdarzenia oraz ustalonego limitu. Koszt części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych jest pokrywany przez Ubezpieczonego.

Szczegóły dotyczące realizacji powyższych świadczeń znajdują się w § 4 oraz § 11 ust. 2 OWU.

### Składka ubezpieczeniowa

- Do zapłaty składki zobowiązany jest wyłącznie Ubezpieczający.
- Składka płatna jest jednorazowo z góry.
- Wysokość, zasady określania oraz tryb i terminy płatności składki ubezpieczeniowej określone są w umowie ubezpieczenia indywidualnego.

### Suma ubezpieczenia

- Poniższe tabele określają sumy ubezpieczenia dla poszczególnych rodzajów świadczeń assistance oraz maksymalną liczbę interwencji w ciągu roku ubezpieczeniowego w odniesieniu do każdego Ubezpieczonego

**POMOC W DOMU (WARIANT STANDARD)**

| SYTUACJA W JAKIEJ PRZYSŁUGUJE ŚWIADCZENIE   | ŚWIADCZENIE ASSISTANCE  | LICZBA INTERWENCJI W ROKU UBEZPIECZENIOWYM  |
|---|---|---|
| Uszkodzenie mienia w miejscu ubezpieczenia wskutek kradzieży z włamaniem lub zdarzenia losowego | Interwencja specjalisty (ślusarza, hydraulika, elektryka, dekarza, murarza, glazurnika, malarza, stolarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych) | 2 razy<br>(limit na jedno zdarzenie 300PLN) |
|   | Świadczenia zamienne  | Dozór mienia                                |
|   |   | Transport mienia<br>Przechowanie mienia     |
| Uszkodzenie/zatrzaśnięcie zamka w miejscu ubezpieczenia   | Interwencja ślusarza  | 1 raz<br>(limit na jedno zdarzenie 300 PLN) |
| Na życzenie Ubezpieczonego  | Informacja o sieci usługodawców   | bez limitu                                  |
|   | Infolinia budowlano-remontowa   |   |
|   | Infolinia Tanie Zakupy  |   |

**POMOC W DOMU (WARIANT KOMFORT)**

| SYTUACJA W JAKIEJ PRZYSŁUGUJE ŚWIADCZENIE   | ŚWIADCZENIE ASSISTANCE  | LICZBA INTERWENCJI W ROKU UBEZPIECZENIOWYM   |
|---|---|--|
| Uszkodzenie mienia w miejscu ubezpieczenia wskutek kradzieży z włamaniem lub zdarzenia losowego | Interwencja specjalisty (ślusarza, hydraulika, elektryka, dekarza, murarza, glazurnika, malarza, stolarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych) | 2 razy<br>(limit na jedno zdarzenie 400PLN)  |
|   | Świadczenia zamienne  | Dozór mienia                                 |
|   |   | Transport mienia<br>Przechowanie mienia      |
| Uszkodzenie/zatrzaśnięcie zamka w miejscu ubezpieczenia   | Interwencja ślusarza  | 2 razy<br>(limit na jedno zdarzenie 300 PLN) |
| Awaria sprzętu AGD/RTV w miejscu ubezpieczenia  | Interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu AGD/RTV   | 2 razy<br>(limit na jedno zdarzenie 500 PLN) |
| Na życzenie Ubezpieczonego  | Organizacja przeprowadzki   | 2 razy<br>(tylko organizacja)                |
|   | Informacja o sieci usługodawców   | bez limitu                                   |
|   | Infolinia budowlano-remontowa   |  |
|   | Infolinia Tanie Zakupy  |  |

**POMOC W DOMU (WARIANT PREMIUM)**

| SYTUACJA W JAKIEJ PRZYSŁUGUJE ŚWIADCZENIE   | ŚWIADCZENIE ASSISTANCE  | LICZBA INTERWENCJI W ROKU UBEZPIECZENIOWYM   |
|---|---|--|
| Uszkodzenie mienia w miejscu ubezpieczenia wskutek kradzieży z włamaniem lub zdarzenia losowego | Interwencja specjalisty (ślusarza, hydraulika, elektryka, dekarza, murarza, glazurnika, malarza, stolarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych) | 1 raz<br>(limit na jedno zdarzenie 1000 PLN) |
|   | Świadczenia zamienne  | Dozór mienia                                 |
|   |   | Transport mienia<br>Przechowanie mienia      |
| Uszkodzenie/zatrzaśnięcie zamka w miejscu ubezpieczenia   | Interwencja ślusarza  | 2 razy<br>(limit na jedno zdarzenie 500 PLN) |
| Awaria sprzętu AGD/RTV/IT w miejscu ubezpieczenia   | Interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu AGD/RTV   | 1 raz<br>(limit na jedno zdarzenie 500 PLN)  |
|   | Interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu IT  |  |
| Na życzenie Ubezpieczonego  | Organizacja przeprowadzki   | 2 razy<br>(tylko organizacja)                |
|   | Informacja o sieci usługodawców   | bez limitu                                   |
|   | Infolinia budowlano-remontowa   |  |
|   | Infolinia IT  |  |
|   | Infolinia Tanie Zakupy  |  |
|   | Domowy serwis informacyjny  |  |

- Sumy ubezpieczenia stanowią górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do jednego zdarzenia.

### Okres ubezpieczenia

- 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.
- W stosunku do każdego Ubezpieczonego odpowiedzialność Ubezpieczyciela kończy się:
  - z dniem rozwiązania Umowy ubezpieczenia,
  - z upływem okresu ubezpieczenia wskazanego w polisie,
  - z dniem śmierci Ubezpieczonego.

### Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności

- 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 górniczymi 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 zawiłgocenia 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 uniemożliwiającej prawidłowe korzystanie ze Sprzętu AGD/ RTV lub Sprzętu IT zgodnie z instrukcją jego użytkowania,
  - użytkowania sprzętu niezgodnie z instrukcją obsługi,
  - wyciekiem wody, pary lub cieczy z baterii (wannowej, kuchennej, umywalkowej, prysznicowej), kranu oraz sfontu,
  - 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.

### Odstąpienie od umowy ubezpieczenia

- 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 niezmiennym 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.

- Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność wyłącznie w odniesieniu do umów ubezpieczenia, za które została opłacona składka ubezpieczeniowa.
- 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.
- Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym Ubezpieczyciel ponosił odpowiedzialność ubezpieczeniową.

### Postępowanie w razie zajścia zdarzenia objętego ubezpieczeniem

- 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 szkodzie 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 specjalistce przysłanemu przez Centrum Alarmowe wszelkich niezbędnych pełnomocnictw,
  - nie powierzać wykonania świadczeń, do których spełnienia zobowiązany jest Europ Assistance 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.

Szczegóły dotyczące zasad i trybu zgłaszania wniosku o realizację świadczenia assistance znajdują się w § 12 OWU;

### Zasady i tryb zgłaszania oraz rozpatrywania reklamacji i skarg

- 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.

4. 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.
5. 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.

Opodatkowanie świadczeń z tytułu umowy ubezpieczenia regulują przepisy o podatku dochodowym od osób fizycznych.

Wszelkie informacje zawarte w niniejszej karcie produktu mają wyłącznie charakter informacyjny. Szczegółowe informacje o ubezpieczeniu, w tym o prawach i obowiązkach Ubezpieczonego, zawarte są w **Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia „Pomoc w domu”**.