

Wykaz informacji zamieszczonych w niniejszych Szczególnych Warunkach Ubezpieczenia „Biznes Assistance”, zgodnie z ustawą o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Rodzaj informacji	Numer zapisu z wzorca umownego
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia.	przy uwzględnieniu odpowiednich definicji, zawartych w § 2: § 1 ust. 2, 3, 4, 6, 9-11; § 3; § 4, § 5; § 6
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia.	§ 1 ust. 3, 4, 6, 10; § 2; § 3; § 4; § 5; § 6; § 7; § 8 ust. 4; § 9 ust. 4; § 10

## Postanowienia ogólne

### § 1

1. Niniejsze Szczególne Warunki Ubezpieczenia „Biznes Assistance” zwane dalej SWU mają zastosowanie do umów ubezpieczenia – zawartych pomiędzy Ubezpieczającym a UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., (UNIQA TU S.A.) zwanym dalej Ubezpieczycielem, na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Biznes przy Czynszu zatwierdzonych Uchwałą Zarządu UNIQA TU S.A. z dnia 13 sierpnia 2018 r., zwanych dalej OWU Biznes przy Czynszu.
2. Umowa ubezpieczenia „Biznes Assistance” zawierana jest przy zawarciu umowy ubezpieczenia Biznes przy Czynszu w wariantcie Bezpieczne Mienie.
3. Okres ubezpieczenia umowy ubezpieczenia „Biznes Assistance” jest tożsamy z okresem ubezpieczenia umowy ubezpieczenia Biznes przy Czynszu.
4. Zapisy OWU Biznes przy Czynszu odnoszące się do Ubezpieczającego i Ubezpieczonego, zawarcia i rozwiązania umowy ubezpieczenia, okresu ochrony ubezpieczeniowej znajdują zastosowanie do umów zawartych w oparciu o niniejsze SWU.
5. Prawem właściwym dla umowy ubezpieczenia zawartej na podstawie niniejszych OWU jest prawo polskie, jeżeli bezwzględnie obowiązujący przepis prawa nie stanowi inaczej.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi SWU i OWU Biznes przy Czynszu zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym kodeksu cywilnego i ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
7. Składka ubezpieczeniowa, z tytułu objęcia ochroną w zakresie usługi assistance określonych w SWU, opłacana jest w ramach umów ubezpieczenia mienia zawartych na podstawie OWU Biznes przy Czynszu.
8. W ramach umowy ubezpieczenia „Biznes Assistance”, UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. na zasadach określonych w niniejszych SWU, udziela Ubezpieczonemu ochrony ubezpieczeniowej w zakresie usług assistance, gwarantując Ubezpieczonemu zorganizowanie i/lub pokrycie kosztów usług assistance na zasadach wskazanych w SWU.
9. Ubezpieczyciel realizuje świadczenia wyłącznie po uprzednim powiadomieniu Centrum Operacyjnego o wypadku ubezpieczeniowym przez Ubezpieczającego/Ubezpieczonego.
10. Usługi assistance są świadczone przez Ubezpieczyciela za pośrednictwem Centrum Operacyjnego, wyłącznie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
11. Zakres usług assistance obejmuje następujące świadczenia:
  - 1) Pomoc Assistance;
  - 2) Pomoc-PC;
  - 3) Auto-Pomoc;
  - 4) Pomoc Medyczną i Rehabilitacyjną;
  - 5) Pomoc-Infolinie.

## Definicje

### § 2

Dla pojęć używanych w niniejszych SWU przyjęto następujące znaczenia:

1. **Centrum Operacyjne** – AWP P&C S.A. Oddział w Polsce, z siedzibą przy ul. Domaniewskiej 50b, 02-672 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000189340, realizujące usługi assistance w imieniu UNIQA TU S.A., któremu Ubezpieczony lub inna osoba występująca w jego imieniu zobowiązana jest zgłosić szkodę pod numerem telefonu: (22) 59 19 522;
2. **choroba przewlekła** – zdiagnozowany przed objęciem Ubezpieczonego ochroną ubezpieczeniową stan chorobowy, charakteryzujący się powolnym rozwojem oraz długookresowym przebiegiem, choroba stale lub okresowo leczona ambulatoryjnie lub będąca przy-

czyną leczenia szpitalnego w okresie 12 miesięcy przed objęciem ochroną ubezpieczeniową;

3. **działalność** – wskazana we wniosku o ubezpieczenie i objęta ochroną:
  - 1) **działalność gospodarcza** – zgłoszona i wpisana do odpowiedniego rejestru oraz wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa, zawodowa;
  - 2) **działalność zarobkowa** – wykonywana osobiście działalność na podstawie umowy o dzieło lub zlecenie na rzecz tylko i wyłącznie osoby prawnej oraz jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej;
4. **Gwarancja producenta** – pierwotna gwarancja udzielona przez producenta, importera, autoryzowanego dystrybutora lub sprzedawcę urządzenia;
5. **kasa fiskalna** – znajdujące się w miejscu ubezpieczenia urządzenie elektroniczne, które zostało zakupione jako fabrycznie nowe, nie starsze niż 5-letnie, służące do rejestracji obrotu oraz kwot podatku należnego ze sprzedaży detalicznej, posiadające homologację Ministerstwa Finansów lub Głównego Urzędu Miar, z wyłączeniem urządzeń objętych gwarancją producenta;
6. **lekarz Centrum Operacyjnego** – lekarz konsultant współpracujący z Centrum Operacyjnym;
7. **lekarz prowadzący leczenie** – lekarz prowadzący leczenie Ubezpieczonego na skutek wystąpienia nieszczęśliwego wypadku, niebędący ani osobą bliską Ubezpieczonego ani lekarzem Centrum Operacyjnego;
8. **miejsce ubezpieczenia** – znajdujące się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i określone przez Ubezpieczającego w dokumencie ubezpieczenia adresy objętego ochroną mienia;
9. **mienie** – lokal użytkowy, budynek, budowla, nakłady inwestycyjne, maszyny, urządzenia, wyposażenie, środki obrotowe, środki niskocenne, sprzęt elektroniczny, sprzęt PC, sprzęt biurowy, znajdujące się w miejscu ubezpieczenia, do których Ubezpieczony posiada odpowiedni tytuł prawny;
10. **nieszczęśliwy wypadek** – gwałtowne, przypadkowe, niezależne od woli Ubezpieczonego, zdarzenie powstałe w miejscu ubezpieczenia, wywołane przyczyną zewnętrzną o charakterze losowym, która bezpośrednio wpłynęła na wystąpienie zdarzenia, w wyniku którego Ubezpieczony doznał, zdiagnozowanego przez lekarza prowadzącego leczenie, mechanicznego uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia skutkującego:
  - a) złamaniem w obrębie układu kostnego, zwichnięciem lub skręceniem w obrębie układu stawowego, z wyłączeniem zębów,
  - b) uszkodzeniem mechanicznym narządów wewnętrznych,
  - c) uszkodzeniem mechanicznym oczu,
  - d) utratą kończyny,
  - e) całkowitą utratą władzy nad kończyną,
  - f) oparzeniem II i III stopnia, obejmującym co najmniej 5% powierzchni ciała;
11. **placówka medyczna** – szpital, indywidualna praktyka lekarska lub inny podmiot leczniczy, działający na podstawie obowiązujących przepisów prawa w ramach systemu opieki zdrowotnej na terytorium RP;
12. **pojazd** – podlegający obowiązkowi rejestracji środek transportu wykorzystywany w prowadzonej działalności, do którego Ubezpieczony posiada odpowiedni tytuł prawny;
13. **rehabilitacja** – kompleksowe postępowanie w odniesieniu do osób, których niepełnosprawność fizyczna spowodowana została nieszczęśliwym wypadkiem, mające na celu przywrócenie pełnej lub możliwej do osiągnięcia sprawności fizycznej, zdolności do pracy i zarabkowania oraz zdolności do brania czynnego udziału w życiu społecznym;
14. **rok ubezpieczeniowy** – 12 miesięczny okres, liczony od daty początkowej okresu ochrony ubezpieczeniowej, a następnie każdy kolejny 12 miesięczny okres, liczony od upływu okresu poprzedniego;

15. **siła wyższa** – zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i zapobiegnięcia zdarzenie, które uniemożliwia lub powoduje opóźnienie zgłoszenia szkody przez Ubezpieczającego/Ubezpieczonego lub inną osobę występującą w jego imieniu do Centrum Operacyjnego lub powoduje opóźnienie lub brak możliwości wykonania świadczenia przez Ubezpieczyciela;
16. **sporty ekstremalne** – amatorskie uprawianie następujących dyscyplin i aktywności sportowych: abseiling, alpinizm, baloniarstwo, bobsleje, bouldering, canoeing górski, downhill MTB, ekstremalne maratony biegowe, football amerykański, free skiing (narciarstwo poza wyznaczonymi trasami), gimnastyka sportowa i akrobatyczna, heli-skiing, heli-snowboarding, himalaizm (wyprawy w góry powyżej 5500 m. n.p.m.), kajakerstwo górskie, kite-snowboarding, kite-skiing, kite-surfing, motocross, nurkowanie z akwalungiem poniżej 30 m, polo, rafting, rajdy terenowe, rugby, saneczkarstwo, skoki do wody, skoki na bungee, skoki spadochronowe, jazda skuterem wodnym, speleologia, szybownictwo, taternictwo, triathlon, signum polonicum, walki rycerskie, wspinaczka indoorowa, wspinaczka lodowa, wspinaczka wysokogórska;
17. **sprzęt PC** – znajdujący się w miejscu ubezpieczenia komputer stacjonarny wraz z monitorem lub komputer przenośny i stacja dokująca oraz stacjonarny monitor do komputerów przenośnych, nie starsze niż 8-letnie, o ile są wykorzystywane na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej z wyłączeniem urządzeń objętych gwarancją producenta;
18. **sprzęt biurowy** – znajdujące się w miejscu ubezpieczenia; drukarka, skaner, kopiarka, ploter, rzutnik, projektor nie starsze niż 8-letnie, o ile są wykorzystywane na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej, z wyłączeniem urządzeń objętych gwarancją producenta;
19. **szkoda** – dla poszczególnych zakresów usług assistance za szkodę uważa się:
- 1) dla zakresu Pomoc Assistance – awarię lub zdarzenie ubezpieczeniowe,
  - 2) dla zakresu Pomoc-PC – awarię sprzętu PC,
  - 3) dla zakresu Pomoc Medyczna i Rehabilitacyjna – nieszczęśliwy wypadek,
  - 4) dla zakresu Auto-Pomoc – awarię pojazdu;
20. **transport medyczny** – świadczony przez Centrum Operacyjne transport Ubezpieczonego, dostosowany do jego stanu zdrowia i świadczony jeżeli stan zdrowia Ubezpieczonego nie wymaga interwencji pogotowia ratunkowego; za transport medyczny nie uważa się dojazdów do placówki rehabilitacyjnej;
21. **Ubezpieczający** – osoba zawierająca z UNIQA TU S.A. umowę na własny lub cudzy rachunek i zobowiązana do opłacenia składki;
22. **Ubezpieczony** – podmiot prowadzący działalność zgodnie z przepisami prawa, objęty ochroną na podstawie umowy ubezpieczenia zawartej na podstawie OWU Biznes przy Czynszu a także pracownik Ubezpieczonego zatrudniony na podstawie umowy o pracę;
23. **Ubezpieczyciel** – UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna, z siedzibą w Łodzi (90-520) przy ul. Gdańskiej 132;
24. **usługi assistance** – usługi w postaci pomocy organizacyjnej, technicznej, interwencyjnej i przechowania ubezpieczonego mienia oraz świadczenie usług informacyjnych wykonywane, na zasadach określonych w niniejszych SWU przez Centrum Operacyjne w przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego;
25. **wyczynowe lub zawodowe uprawianie sportu** – regularne lub intensywne treningi, przy jednoczesnym udziale w zawodach, imprezach czy obozach kondycyjnych i szkoleniowych, również w ramach przynależności do klubów sportowych, związków i organizacji sportowych, niezależnie od faktu, czy czerpany jest dochód z uprawianej dyscypliny sportu;
26. **zaburzenie psychiczne** – zaburzenie zakwalifikowane w Międzynarodowej Statystycznej Klasyfikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych ICD-10, jako zaburzenia psychiczne i zaburzenia zachowania (F00-F99);
27. **zdarzenie ubezpieczeniowe** – określone poniżej zdarzenie uprawniające Ubezpieczonego do żądania zrealizowania określonej usługi
- assistance, zgodnie z niniejszymi SWU, w tym wymienione poniżej zdarzenia losowe:
- 1) **kradzież z włamaniem** – usiłowanie zaboru lub zabór mienia w celu jego przywłaszczenia dokonany z zamkniętego i zabezpieczonego zgodnie z warunkami określonymi w OWU lokalu lub budynku objętego ubezpieczeniem:
    - a) po usunięciu zabezpieczenia siłą lub przy użyciu narzędzi lub,
    - b) po uprzednim otwarciu zabezpieczenia kluczem podrobionym, dopasowanym lub innym narzędziem lub,
    - c) po uprzednim otwarciu zabezpieczenia kluczem oryginalnym, zdobytym w wyniku kradzieży z włamaniem z innego lokalu lub w wyniku rabunku,
 przez sprawcę, który ukrył się w lokalu przed jego zamknięciem, o ile świadczą o tym ślady, które pozostawił;
  - 2) **stłuczenie szyb i innych przedmiotów szklanych** – stłuczenie lub pęknięcie nieuszkodzonych w chwili przyjęcia do ubezpieczenia szyb albo innych przedmiotów szklanych będących zamontowanymi lub zainstalowanymi na stałe elementami zgłoszonego do ubezpieczenia budynku, budowli lub lokalu oraz oszkleń mebli, gablot, kontuarów, lad i lustra;
  - 3) **wandalizm (dewastacja)** – celowe uszkodzenie lub zniszczenie ubezpieczonego mienia przez osoby trzecie, w tym powstałe w związku z dokonaniem lub usiłowaniem kradzieży z włamaniem albo rabunku;
  - 4) **zdarzenie losowe:**
    - a) **awaria:**
      - i. **instalacji** – nagle, samoistne pęknięcie bądź rozszczelnienie znajdujących się wewnątrz objętego ochroną budynku lub lokalu instalacji lub urządzeń wodociągowych, kanalizacyjnych, centralnego ogrzewania, przesyłających media w postaci płynnej, służących jedynie do zaspokajania potrzeb socjalno-bytowych,
      - ii. **pojazdu** – stan niesprawności uniemożliwiający korzystanie z pojazdu, występujący nagle i powodujący jego niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie,
      - iii. **urządzeń technologicznych** – nagle, samoistne pęknięcie bądź rozszczelnienie znajdujących się wewnątrz objętego ochroną budynku lub lokalu urządzeń technologicznych przesyłających media w postaci płynnej lub gazowej wykorzystywane w procesach technologicznych/produkcyjnych w prowadzonej działalności,
      - iv. **sprzętu** – uszkodzenie techniczne znajdującego się w miejscu ubezpieczenia sprzętu (sprzętu PC, sprzętu biurowego, kasy fiskalnej, urządzeń grzewczych, urządzeń klimatyzacyjnych) uniemożliwiające jego prawidłowe funkcjonowanie, które nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi oraz nie jest spowodowane celowym, bezpośrednim działaniem człowieka;
    - b) **dym** – zawiesina cząsteczek w gazie będąca bezpośrednim skutkiem spalania, która przy jednoczesnym sprawnym funkcjonowaniu urządzeń wentylacyjnych i oddymiających:
      - i. nagle wydobyła się z palenisk, instalacji i urządzeń elektrycznych lub grzewczych znajdujących się w miejscu ubezpieczenia albo
      - ii. jest produktem pożaru powstałego w ubezpieczonym mieniu albo
      - iii. jest wynikiem pożaru powstałego w bezpośrednim sąsiedztwie miejsca ubezpieczenia;
    - c) **grad** – opad atmosferyczny w postaci bryłek lodu;
    - d) **huragan** – działanie wiatru o prędkości nie mniejszej niż 11 m/s, potwierdzone przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej; 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 masowym i niszcycielskim działaniu wiatru;
    - e) **lawina** – gwałtowne zsuwanie się lub staczanie mas śniegu, lodu, skał, kamieni, błota z naturalnych zboczy;
    - f) **opad atmosferyczny** – grad, deszcz, śnieg;
    - g) **osuwanie się ziemi** – ruch ziemi na stokach, niespowodowany działalnością ludzką;
    - h) **pęknięcie mrozone wewnętrznych instalacji budynku/lokalu** – uszkodzenie spowodowane mrozem polegające na pęknięciu znajdujących się wewnątrz budynku/lokalu instalacji bądź urządzeń technologicznych oraz wyciek pary/wody lub innej cieczy wynikający z tego uszkodzenia;

- i) **powódź** – zdarzenie polegające na czasowym pokryciu się wodą terenu, spowodowane czynnikami:
  - i. klimatycznymi np.: intensywnymi opadami deszczu lub śniegu, nagłym ociepleniem, sztormem i podniesieniem się poziomu morskich wód przybrzeżnych,
  - ii. innymi niezależnymi od klimatu, tj. zatorami lodowymi, osuwiskami spiętrzającymi wodę, uszkodzeniami obwałowania, uszkodzeniami zapory, ukształtowaniem terenu;
- j) **pożar** – działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozszerzył się o własnej sile;
- k) **przepięcie** – gwałtowna zmiana napięcia w sieci elektrycznej lub elektronicznej powodująca wystąpienie napięcia znacznie przekraczającego wartości dopuszczalne, określone przez producenta dla danego urządzenia;
- l) **przetężenie** – szkoda powstała w ubezpieczanym mieniu na skutek powstania niewłaściwych parametrów prądu elektrycznego powodujących zmiany w natężeniu prądu spowodowanych wyładowaniami atmosferycznymi lub innymi zjawiskami elektrycznymi uwarunkowanymi zjawiskami atmosferycznymi;
- m) **sadza** – czarny proszek złożony z kryształków grafitu powstały wskutek niepełnego spalania lub termicznego rozkładu związków węgla (w tym gazu ziemnego lub węglowodorów), który:
  - i. nagle wydobył się z palenisk, instalacji oraz urządzeń elektrycznych lub grzewczych znajdujących się w miejscu ubezpieczenia albo
  - ii. jest wynikiem pożaru powstałego w ubezpieczonym mieniu albo
  - iii. jest wynikiem pożaru powstałego w bezpośrednim sąsiedztwie miejsca ubezpieczenia;
- n) **śnieg** – bezpośrednie działanie ciężaru śniegu lub lodu na ubezpieczone mienie;
- o) **trzęsienie ziemi** – gwałtowne, nie spowodowane działalnością człowieka, zaburzenie systemu równowagi we wnętrzu ziemi, któremu towarzyszą wstrząsy i drgania gruntu;
- p) **uderzenie pioruna** – bezpośrednie działanie wyładowania atmosferycznego ładunku elektrycznego na ubezpieczone mienie;
- q) **uderzenie pojazdu mechanicznego** – uderzenie pojazdu, w rozumieniu prawa o ruchu drogowym (w tym pojazdu szynowego) lub jego części, powodujące bezpośrednie zniszczenie lub uszkodzenie ubezpieczonego mienia;
- r) **upadek przedmiotów na ubezpieczone mienie** – niebędący następstwem działania ludzkiego upadek na ubezpieczone mienie drzew lub ich elementów, części budynków, budowli lub innych przedmiotów nienależących i niebędących w użytkowaniu Ubezpieczonego;
- s) **upadek statku powietrznego** – katastrofa bądź przymusowe lądowanie obiektu latającego wyprodukowanego przez człowieka, a także upadek jego części lub przewożonego nim ładunku;
- t) **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 rozdarciu w takich rozmiarach, iż wskutek ujścia 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, z wyłączeniem implozji lamp kineskopowych u producenta;
- u) **zalanie** – bezpośrednie działanie pary, wody lub innej cieczy wskutek,
  - i. uszkodzenia urządzeń lub instalacji sieci wodnej, kanalizacyjnej, grzewczej, klimatyzacyjnej lub technologicznej,
  - ii. cofnięcia się wody lub ścieków z urządzeń sieci kanalizacyjnej,
  - iii. pozostawienia otwartych kranów lub innych zaworów,
  - iv. samoczynnego uruchomienia się wodnych instalacji gaśniczych z przyczyn innych niż: pożar, próby, naprawa, przebudowa lub modernizacja instalacji lub budynku,
  - v. nieumyślnego działania osób trzecich,
  - vi. gwałtownego topnienia lodu lub śniegu;
- v) **zapadanie się ziemi** – niezwiązane z działalnością człowieka obniżenie się terenu z powodu zaważenia się podziemnych, pustych przestrzeni w gruncie.

## Ubezpieczenie Pomoc-Assistance

### § 3

1. W ramach usług **Pomoc Assistance** Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU świadczy pomoc:
  - 1) interwencyjną w sytuacji ryzyka utraty lub dalszego uszkodzenia lub zniszczenia ubezpieczonego mienia;
  - 2) interwencyjną w przypadku awarii kasy fiskalnej i/lub sprzętu biurowego oraz w sytuacji, gdy miejsce ubezpieczenia znajduje się w stanie uniemożliwiającym prowadzenie objętej ochroną działalności;
  - 3) Auto-Pomoc.
2. **Pomoc interwencyjna specjalisty/technika w sytuacji ryzyka utraty lub zniszczenia ubezpieczonego mienia:**
  - 1) Jeżeli w następstwie zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną, które wystąpiło w miejscu ubezpieczenia, powstaje ryzyko utraty lub dalszego uszkodzenia lub zniszczenia ubezpieczonego mienia, Centrum Operacyjne zapewnia niezwłocznie interwencję specjalisty/technika, przez którą rozumie się zorganizowanie i pokrycie kosztów dojazdu oraz kosztów robocizny odpowiedniego specjalisty tj. ślusarza, hydraulika, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych, elektryka, dekarza, szklarza, stolarza, zgodnie z limitami określonymi w Tabeli nr 1, we wszystkich lokalizacjach, w których prowadzona jest wskazana we wniosku i objęta ochroną ubezpieczeniową działalność gospodarcza;
  - 2) Na wniosek Ubezpieczonego i za uprzednio wyrażoną zgodą Centrum Operacyjnego, do wykonania usługi assistance w zakresie określonym w pkt 1 mogą zostać użyte części zamienne, materiały eksploatacyjne i elementy instalacji dostarczone przez Ubezpieczonego we własnym zakresie.
3. **Pomoc interwencyjna specjalisty/technika w sytuacji awarii kasy fiskalnej i/lub sprzętu biurowego:**
  - 1) W razie awarii kasy fiskalnej, powodującej brak możliwości prawidłowego korzystania z tego urządzenia, Centrum Operacyjne niezwłocznie zapewnia Ubezpieczonemu zorganizowanie dojazdu odpowiedniego specjalisty/technika w celu dokonania naprawy, wraz z pokryciem kosztów jego dojazdu, robocizny oraz ewentualnego transportu sprzętu z miejsca ubezpieczenia do serwisu naprawczego oraz transportu powrotnego z serwisu do miejsca ubezpieczenia;
  - 2) W razie awarii sprzętu biurowego powodującego brak możliwości prawidłowego korzystania z tego urządzenia, Centrum Operacyjne niezwłocznie zapewnia Ubezpieczonemu zorganizowanie dojazdu odpowiedniego technika w celu dokonania naprawy, wraz z pokryciem kosztów jego dojazdu, robocizny oraz ewentualnego transportu sprzętu z miejsca ubezpieczenia do serwisu naprawczego oraz transportu powrotnego z serwisu do miejsca ubezpieczenia;
  - 3) Centrum Operacyjne świadczy usługi wymienione w pkt 1-2 zgodnie z limitami określonymi w Tabeli nr 1;
  - 4) Przy zgłoszeniu interwencji, Ubezpieczony, powinien podać datę nabycia uszkodzonego sprzętu i wysłać dowód zakupu faksem na nr **(22) 59 19 522**. W przypadku braku takiej możliwości wiek sprzętu zostanie zweryfikowany przez przybyłego technika w oparciu o prawdopodobieństwo wyprodukowania danego modelu urządzenia w odpowiednim roku;
  - 5) Na wniosek Ubezpieczonego i za uprzednio wyrażoną zgodą Centrum Operacyjnego do wykonania usługi assistance w zakresie określonym w pkt 1 mogą zostać użyte części zamienne, materiały eksploatacyjne i elementy instalacji dostarczone przez Ubezpieczonego we własnym zakresie.
4. **Pomoc interwencyjna w sytuacji, gdy miejsce ubezpieczenia znajduje się w stanie uniemożliwiającym prowadzenie działalności:**
  - 1) Jeżeli objęte ochroną mienie, w następstwie zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną, które wystąpiło w miejscu ubezpieczenia, znajduje się w stanie uniemożliwiającym prowadzenie wskazanej we wniosku o ubezpieczenie i objętej ochroną ubezpieczeniową w ramach umowy ubezpieczenia Biznes przy Czynszu działalności gospodarczej, Centrum Operacyjne niezwłocznie zapewnia:

- a) **transport ocalałego mienia** – zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu ocalałego mienia do wskazanego przez Ubezpieczonego miejsca składowania,
  - b) **transport powrotny ocalałego mienia** – zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu ocalałego mienia ze wskazanego przez Ubezpieczonego miejsca składowania (pkt 1) do miejsca ubezpieczenia lub innego miejsca wznowienia działalności gospodarczej,
  - c) **przechowanie ocalałego mienia** – pokrycie kosztów przechowania ocalałego mienia we wskazanym przez Ubezpieczonego miejscu składowania,
  - d) **dozór mienia** przez specjalistyczną firmę ochrony mienia wskazaną przez Centrum Operacyjne,
  - e) **sprzątanie po szkodzie** przez firmę sprzątającą wskazaną przez Centrum Operacyjne;
- 2) Centrum Operacyjne świadczy usługi wymienione w pkt 1) lit. a) – e) zgodnie z limitami określonymi w Tabeli nr 1;
  - 3) Centrum Operacyjne zapewnia transport ocalałego mienia i transport powrotny ocalałego mienia samochodem ciężarowym o ładowności do 3,5 tony.
5. **Auto-Pomoc**
- 1) W ramach usługi **Auto-Pomoc**, Centrum Operacyjne, w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU, świadczy Ubezpieczonemu pomoc w postaci:
    - a) organizacji holowania samochodu oraz samochodu zastępczego w przypadku awarii pojazdu wykorzystywanego w prowadzonej działalności, w tym zaistniałej w czasie podróży służbowej,
    - b) organizacji kursu doszkalającego dla pracownika po wypadku samochodowym;
  - 2) Jeśli pojazd wykorzystywany w prowadzonej działalności ulegnie awarii, Centrum Operacyjne na życzenie Ubezpieczonego zapewnia pomoc w organizacji holowania oraz wypożyczenia samochodu zastępczego;
  - 3) Jeśli pojazd wykorzystywany w prowadzonej działalności ulegnie wypadkowi, Centrum Operacyjne na życzenie Ubezpieczonego zapewnia pomoc w organizacji kursu doszkalającego dla pracownika po zaistniałym wypadku samochodowym;
  - 4) Wszystkie koszty związane ze świadczeniem usług określonych w pkt 1 po uprzednim ich zatwierdzeniu, pokrywa Ubezpieczony.

## Ubezpieczenie Pomoc-PC

### § 4

- 1. W ramach usług Pomoc-PC, Centrum Operacyjne, w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU, zapewnia Ubezpieczonemu pomoc interwencyjną polegającą na świadczeniu usługi przez specjalistę/ technika w przypadku awarii sprzętu PC.
- 2. W razie awarii sprzętu PC powodującej brak możliwości prawidłowego korzystania z tych urządzeń, Centrum Operacyjne niezwłocznie zapewnia Ubezpieczonemu zorganizowanie dojazdu odpowiedniego specjalisty/technika w celu dokonania naprawy, wraz z pokryciem kosztów jego dojazdu, robocizny oraz ewentualnego transportu sprzętu do serwisu naprawczego oraz transportu powrotnego do miejsca ubezpieczenia.
- 3. Na wniosek Ubezpieczonego i za uprzednio wyrażoną zgodą Centrum Operacyjnego, do wykonania usługi assistance, w zakresie określonym w ust. 1-2, mogą zostać użyte części zamienne, materiały eksploatacyjne i elementy instalacji dostarczone przez Ubezpieczonego we własnym zakresie.
- 4. Centrum Operacyjne świadczy usługi wymienione w ust. 1 zgodnie z limitami określonymi w Tabeli nr 1.
- 5. Przy zgłoszeniu interwencji, Ubezpieczony powinien podać datę nabycia uszkodzonego sprzętu i wysłać dowód zakupu faksem na nr **(22) 59 19 522**. W przypadku braku takiej możliwości wiek sprzętu zostanie zweryfikowany przez przybyłego specjalistę w oparciu o prawdopodobieństwo wyprodukowania danego modelu urządzenia w odpowiednim roku.

## Ubezpieczenie Pomoc Medyczna i Rehabilitacyjna

### § 5

- 1. **Pomoc Medyczna** świadczona jest przez Centrum Operacyjne jeżeli Ubezpieczony w następstwie nieszczęśliwego wypadku wymaga udzielenia pomocy medycznej.
- 2. W ramach ubezpieczenia Pomoc Medyczna, Centrum Operacyjne, w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU, świadczy Ubezpieczonemu pomoc medyczną polegającą na organizacji i pokryciu kosztów:
  - 1) wizyty lekarza w przypadku wystąpienia nieszczęśliwego wypadku;
  - 2) transportu medycznego z miejsca ubezpieczenia do placówki medycznej;
  - 3) dostarczenia leków.
- 3. **Pomoc Rehabilitacyjna** świadczona jest przez Centrum Operacyjne jeżeli Ubezpieczony w następstwie nieszczęśliwego wypadku wymaga leczenia rehabilitacyjnego i/lub korzystania ze sprzętu rehabilitacyjnego.
- 4. W ramach ubezpieczenia Pomoc Rehabilitacyjna, Centrum Operacyjne, w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU, świadczy Ubezpieczonemu pomoc rehabilitacyjną polegającą na organizacji i pokryciu kosztów:
  - 1) rehabilitacji – procesu rehabilitacyjnego;
  - 2) wypożyczenia lub zakupu sprzętu rehabilitacyjnego;
  - 3) transportu sprzętu rehabilitacyjnego.
- 5. Ubezpieczony może skorzystać z usług określonych w ust. 2 i 4 wyłącznie jeśli do nieszczęśliwego wypadku doszło w miejscu ubezpieczenia na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, zgodnie z limitami określonymi w Tabeli nr 1.
- 6. Usługi assistance w ramach ubezpieczenia **Pomocy Medycznej** świadczone są przez Centrum Operacyjne na następujących zasadach:
  - 1) **wizyta lekarska po nieszczęśliwym wypadku** – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszty (zgodnie z limitem określonym w Tabeli nr 1):
    - a) dojazdu oraz honorariów lekarza w placówce medycznej lub
    - b) koszty dojazdów i honorariów lekarza do wskazanego miejsca;
    - c) koszty dojazdów i honorarium lekarza są pokrywane, jeżeli z uwagi na stan zdrowia nie jest wymagana interwencja pogotowia ratunkowego;
  - 2) **transport medyczny do placówki medycznej** – w przypadku nieszczęśliwego wypadku, gdy Ubezpieczony wymaga, zgodnie z zaleceniami lekarza prowadzącego leczenie, wizyty w przychodni lub pobytu w szpitalu – Centrum Operacyjne niezwłocznie organizuje i pokrywa koszty transportu medycznego do placówki medycznej, zgodnie z limitem określonym w Tabeli nr 1. Transport dokonywany jest o ile nie jest konieczna, według wiedzy lekarza prowadzącego leczenie, interwencja pogotowia ratunkowego;
  - 3) **dostarczenie leków** – w przypadku nieszczęśliwego wypadku, gdy Ubezpieczony wymaga leżenia na podstawie zwolnienia lekarskiego i zażywania leków zaordynowanych przez lekarza prowadzącego leczenie – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszty dostarczenia leków do miejsca pobytu Ubezpieczonego, zgodnie z limitem określonym w Tabeli nr 1. Koszt zakupu leków ponosi Ubezpieczony.
- 7. Usługi assistance w ramach ubezpieczenia **Pomocy Rehabilitacyjnej** świadczone są przez Centrum Operacyjne na następujących zasadach:
  - 1) **organizacja procesu rehabilitacyjnego** – w przypadku nieszczęśliwego wypadku, gdy Ubezpieczony wymaga na podstawie skierowania od lekarza prowadzącego skorzystania z zabiegów rehabilitacyjnych – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszty organizacji procesu rehabilitacyjnego dla Ubezpieczonego we wskazanej przez Centrum Operacyjne placówce medycznej, zgodnie z limitem określonym w Tabeli nr 1;

- 2) **wypożyczenie lub zakup sprzętu rehabilitacyjnego** – w przypadku nieszczęśliwego wypadku, gdy Ubezpieczony wymaga, na podstawie zalecenia od lekarza prowadzącego, korzystania ze sprzętu rehabilitacyjnego – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa, zgodnie z limitem określonym w Tabeli nr 1, koszty wypożyczenia lub zakupu sprzętu rehabilitacyjnego dla Ubezpieczonego;
- 3) **transport sprzętu rehabilitacyjnego** – w przypadku nieszczęśliwego wypadku, gdy Ubezpieczony wymaga, na podstawie zalecenia od lekarza prowadzącego, korzystania ze sprzętu rehabilitacyjnego – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa, zgodnie z limitem określonym w Tabeli nr 1, koszty transportu sprzętu rehabilitacyjnego do miejsca pobytu Ubezpieczonego.
- f) organizacji doszkalania pracownika po wypadku samochodowym;
- 2) Pomoc udzielana w ramach Infolinii HR ma charakter ogólny oraz informacyjny i nie stanowi opinii prawnych dla konkretnych stanów faktycznych.

#### 5. Infolinia Medyczna

- 1) W ramach usługi **Infolinia Medyczna**, Centrum Operacyjne, w zakresie wynikającym z postanowień zawartych poniżej, świadczy Ubezpieczonemu pomoc w postaci informacji o:
  - a) lekarzach specjalistach,
  - b) dyżurujących placówkach medycznych,
  - c) aptekach i lekach,
  - d) uprawnieniach w przypadku inwalidztwa;
- 2) Informacje medyczne nie są usługami leczniczymi i nie mają charakteru diagnostycznego.

### Pomoc-Infolinie

#### § 6

1. W ramach usług **Pomoc-Infolinie**, Centrum Operacyjne, w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU, zapewnia Ubezpieczonemu pomoc informacyjną w postaci całodobowego dostępu do poniżej wymienionych infolinii:
  - 1) Infolinia IT;
  - 2) Infolinia Prawna;
  - 3) Infolinia HR;
  - 4) Infolinia Medyczna.
2. **Infolinia IT**  
W ramach usługi **Infolinii IT**, Centrum Operacyjne:
  - a) udostępnia informacje pomocne przy zakupie komputera, błędach oprogramowania i komunikatach wyświetlanych przez system,
  - b) zapewnia dostęp do danych teleadresowych firm zajmujących się naprawą lub serwisem sprzętu komputerowego.
3. **Infolinia Prawna**
  - 1) W ramach usługi **Infolinia Prawna**, Centrum Operacyjne świadczy Ubezpieczonemu pomoc informacyjną w postaci udzielania dostępu do:
    - a) wzorów umów (sprzedaży, zamiany, darowizny, umowy przedwstępnej, umowy ostatecznej),
    - b) powszechnie obowiązujących aktów prawnych (przepisy kodeksu cywilnego, przepisy kodeksu postępowania administracyjnego itd.),
    - c) danych teleadresowych kancelarii prawnych,
    - d) danych teleadresowych organów właściwych do rozpatrywania zgłoszonych spraw,
    - e) danych o formach prawnych działalności gospodarczej, zasadach rejestracji i podatkach,
    - f) informacji związanych z rozpoczęciem działalności gospodarczej (np. propozycje formy prawnej prowadzenia działalności gospodarczej),
    - g) informacji na temat wymogów formalnych związanych z rozpoczęciem prowadzenia działalności gospodarczej (pozwolenia, koncesje);
  - 2) Poza usługami określonymi w pkt 1 w ramach usługi Infolinia Prawna Centrum Operacyjne udziela informacji:
    - a) o rodzajach umów handlowych i ich zabezpieczeniach,
    - b) z zakresu prawa handlowego, prawa cywilnego, prawa upadłościowego, prawa UE czy zagadnień związanych z ochroną środowiska,
    - c) dotyczących pisania biznesplanu;
  - 3) Pomoc udzielana w ramach Infolinii Prawnej ma charakter ogólny oraz informacyjny i nie stanowi opinii prawnych dla konkretnych stanów faktycznych.
4. **Infolinia HR**
  - 1) W ramach usługi **Infolinia HR**, Centrum Operacyjne, w zakresie wynikającym z postanowień zawartych poniżej, świadczy Ubezpieczonemu pomoc w postaci informacji o:
    - a) zasadach emerytalnych oraz wymaganych dokumentach i trybie ich składania,
    - b) przepisach dotyczących zasad przyznawania i wysokości świadczeń przedemerytalnych,
    - c) szczegółach ubezpieczenia ZUS – rodzajach zasiłków i zasadach ich przyznawania,
    - d) zasadach przyznawania odpraw pieniężnych,
    - e) organizacji doszkalania nowego pracownika (pracownika docelowego),

### Wyłączenia odpowiedzialności

#### § 7

1. Ubezpieczyciel nie obejmuje ochroną szkód polegających na utracie, uszkodzeniu lub zniszczeniu mienia. Szkody polegające na utracie, uszkodzeniu lub zniszczeniu mienia objęte są ochroną w ramach umowy ubezpieczenia Biznes przy Czyszu zgodnie z określonym w niej zakresem ubezpieczenia.
2. Ubezpieczyciel nie obejmuje ochroną szkód i kosztów powstałych w związku ze zdarzeniami, które miały miejsce poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Ubezpieczyciel nie obejmuje ochroną szkód i kosztów powstałych w związku z zakupem nowych elementów instalacji, części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych.
4. Ubezpieczyciel nie odpowiada również za szkody:
  - 1) wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, chyba że zaplata odszkodowania z tytułu szkód wynikających z rażącego niedbalstwa odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
  - 2) powstałe w związku z usiłowaniem popełnienia lub popełnieniem przez Ubezpieczonego/Ubezpieczającego przestępstwa lub umyślnego samookaleczenia, samobójstwa;
  - 3) powstałe wskutek spożycia przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego alkoholu, zażycia narkotyków lub innych środków odurzających lub leków o ile miało to wpływ na rozmiar i powstanie szkody lub o ile lekarstwa, o których mowa powyżej nie były przyjmowane na zalecenie i zgodnie z zaleceniem lekarza w związku ze zdiagnozowaną uprzednio chorobą;
  - 4) powstałe w wyniku opóźnienia świadczenia przez Ubezpieczyciela lub bezpośrednio wskutek: siły wyższej, działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, epidemii, pandemii, wycieków, zanieczyszczeń, skażeń w tym skażenia spowodowanego bronią jądrową lub promieniotwórczością, reakcji jądrowej, strajków, lokautów, aktów terrorizmu, sabotażu, buntu, rozruchów, rewolucji, powstania, zamieszek społecznych i wojnskowych, wojny, wojny domowej, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania, zarekwirowania i zniszczenia ubezpieczonego mienia na podstawie obowiązujących przepisów prawa;
  - 5) spowodowane katastrofami naturalnymi, z wyjątkiem zdarzeń losowych wskazanych w § 2 pkt 27;
  - 6) w postaci utraconego zysku, utraconych korzyści lub zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę;
  - 7) wynikające z użycia biologicznych lub chemicznych materiałów, substancji lub składników w celu spowodowania zagrożenia życia lub zdrowia ludzkiego.
5. Dodatkowo w odniesieniu do usług assistance świadczonych w zakresie **Pomoc Assistance**, Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za szkody i koszty polegające na konserwacji stałych elementów wyposażenia w miejscu ubezpieczenia.
6. Dodatkowo w odniesieniu do usług assistance świadczonych w zakresie **Pomoc interwencyjna specjalisty/technika w sytuacji awarii kasy fiskalnej i/lub sprzętu biurowego oraz Pomoc-PC**, Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za szkody:
  - 1) powstałe w urządzeniach objętych gwarancją producenta;

- 2) powstałe na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją oraz przepisami bezpieczeństwa: użytkowania, przechowywania, konserwacji oraz zastosowania;
- 3) związane z:
  - a) uszkodzeniami i wadami wynikłymi z niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrojów lub zmian konstrukcyjnych, dokonywanych przez użytkownika,
  - b) brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu biurowego i sprzętu PC i oprogramowania albo wynikających z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji,
  - c) uszkodzeniem software'u, oprogramowania,
  - d) uszkodzeniem centrali telefonicznej, urządzeń peryferyjnych, skanera, myszy optycznej,
  - e) uszkodzeniami żarówek, przedłużaczy;
- 4) wynikające z:
  - a) utraty danych na nośniku w wyniku awarii lub zdarzenia losowego,
  - b) chemicznych, termicznych lub celowych uszkodzeń sprzętu biurowego i sprzętu PC oraz wywołane nimi wady.
7. Dodatkowo w odniesieniu do usług assistance świadczonych w zakresie **Pomoc interwencyjna specjalisty/technika w sytuacji awarii kasy fiskalnej i/lub sprzętu biurowego oraz Pomoc-PC**, Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za koszty:
  - 1) usług związanych z naprawą, powstałych przed rozpoczęciem okresu ochrony ubezpieczeniowej;
  - 2) naturalnego zużycia elementów i konserwacji;
  - 3) czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania, których zobowiązany jest Ubezpieczony lub użytkujący we własnym zakresie i na własny koszt.
8. Dodatkowo w ramach usługi **Pomoc Medyczna i Rehabilitacyjna**, Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe wskutek:
  - 1) leczenia eksperymentalnego i niepotwierdzonego badaniami;
  - 2) zabiegów ze wskazań estetycznych niezależnie od powodu ich wykonania;
  - 3) leczenia stomatologicznego bez względu na to czy jest wykonywane przez lekarza stomatologa, czy chirurga twarzowo-szczękowego;
  - 4) wad wrodzonych;
  - 5) zarażenia się HIV, AIDS, chorobami przekazywanymi drogą płciową;
  - 6) chorób przewlekłych i zaburzeń psychicznych;
  - 7) nieprzestrzegania zaleceń lekarza;
  - 8) leczenia medycznego, zachowawczego lub zapobiegawczego, chyba, że było ono zalecone przez lekarza Centrum Operacyjnego;
  - 9) wyczynowego lub zawodowego uprawiania sportu oraz amatorskiego uprawiania sportów ekstremalnych.
9. Dodatkowo, w ramach usługi **Pomoc Medyczna i Rehabilitacyjna**, Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za koszty rutynowych badań fizykalnych, w tym badań i testów ginekologicznych, szczerpień.
10. Centrum Operacyjne nie świadczy usług assistance jeżeli szkoda wystąpiła w innym miejscu niż wskazane w dokumencie ubezpieczenia jako miejsce ubezpieczenia, przy czym wyłączenie to nie znajduje zastosowania do usługi:
  - 1) Auto-Pomoc;
  - 2) dostawa leków;
  - 3) dostawa sprzętu rehabilitacyjnego.
11. Z usług assistance wyłączony jest transport mienia, które ze względu na swoją wagę i/lub gabaryty nie może być przewożone samochodem ciężarowym o ładowności do 3,5 tony.
12. Centrum Operacyjne nie świadczy usług assistance jeżeli szkoda wystąpiła poza okresem ochrony umowy ubezpieczenia Biznes Assistance.

## Postępowanie w przypadku szkody

### § 8

1. W przypadku wystąpienia szkody, Ubezpieczający/Ubezpieczony jest zobowiązany, przed podjęciem działań we własnym zakresie, do skontaktowania się z Centrum Operacyjnym pod numerem telefonu **801 597 597** oraz **(42) 66 66 500** – dla telefonów komórkowych.
2. Ubezpieczający/Ubezpieczony powinien niezwłocznie powiadomić o fakcie zaistnienia zdarzenia.
3. Ubezpieczający/Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:
  - 1) nazwę Ubezpiezonego;
  - 2) imię i nazwisko osoby zgłaszającej;
  - 3) adres miejsca ubezpieczenia;
  - 4) numer polisy;
  - 5) okres ubezpieczenia;
  - 6) opis szkody i rodzaj koniecznej pomocy;
  - 7) numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym;
  - 8) inne informacje konieczne pracownikowi Centrum Operacyjnego do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług, o które zapytuje pracownik Centrum Operacyjnego.
4. W przypadku naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków określonych w ust. 1-3, Ubezpieczyciel ma prawo odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie obowiązków przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ustalenie okoliczności i skutków wypadku ubezpieczeniowego.
5. W przypadku kradzieży z włamaniem, fakt ten powinien być potwierdzony kopią papierową lub elektroniczną dokumentu zgłoszenia tego zdarzenia na policję przez Ubezpiezonego w ciągu 3 dni roboczych od daty wystąpienia szkody lub daty powzięcia informacji o powstaniu szkody, faksem na wskazany numer **(22) 522 25 97** lub w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej: [uniqa@mondial-assistance.pl](mailto:uniqa@mondial-assistance.pl).

## Roszczenia regresowe

### § 9

1. Z dniem wypłaty świadczenia, roszczenia Ubezpieczającego/ Ubezpiezonego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzą na UNIQA TU S.A., do wysokości wypłaconego świadczenia.
2. Nie przechodzą na Ubezpieczyciela roszczenia Ubezpieczającego/ Ubezpiezonego przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczający/ Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
3. Ubezpieczający/Ubezpieczony ma obowiązek udzielić UNIQA TU S.A. wszelkiej pomocy przy dochodzeniu roszczeń o których mowa w ust. 1, dostarczając dokumenty i podając informacje niezbędne do skutecznego ich dochodzenia.
4. UNIQA TU S.A. może odmówić wypłaty świadczenia w całości lub w części, jeżeli Ubezpieczający/Ubezpieczony, bez zgody UNIQA TU S.A., zrzeknie się praw lub ograniczy prawa przysługujące mu w stosunku do osób odpowiedzialnych za szkodę. Jeżeli zrzeczenie się lub ograniczenie roszczenia zostanie ujawnione po wypłacie świadczenia, UNIQA TU S.A. może żądać zwrotu całości lub części wypłaconego świadczenia.

## Przedawnienie roszczeń

### § 10

Roszczenia z umowy ubezpieczenia przedawniają się z upływem lat trzech.

## Skargi i zażalenia

### § 11

1. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu lub Uprawnionemu z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo zgłaszania do Centrali UNIQA TU S.A. skarg i zażeń na zaniedbania lub nienależyte wykonywanie obowiązków przez osoby lub jednostki działające w imieniu i na rzecz UNIQA TU S.A.
2. UNIQA TU S.A. jest zobowiązana rozpatrzyć skargę lub zażalenie bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 30 dni od daty jej wpływu do UNIQA TU S.A. informując skarżącego o sposobie załatwienia sprawy, z podaniem uzasadnienia faktycznego i prawnego.

## Reklamacje i pozasądowe rozwiązywanie sporów

### § 12

1. Poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej, Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu lub Uprawnionemu z umowy ubezpieczenia zwanemu dalej Klientem, przysługuje, w związku ze świadczonymi przez Spółkę usługami, prawo do zgłaszania reklamacji do UNIQA TU S.A. w formie wskazanej w „Informacji dotyczącej procedury składania i rozpatrywania reklamacji”.
2. UNIQA TU S.A. zobowiązana jest rozpatrzyć reklamację i udzielić odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, jeżeli udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie nie jest możliwe, Klient zostanie w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji powiadomiony o przyczynach opóźnienia, okolicznościach podlegających dalszemu wyjaśnieniu oraz o przewidzianym terminie udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym jednak niż 60 dni od daty wpływu reklamacji.
3. UNIQA TU S.A. zobowiązana jest udzielić odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, albo, o ile Klient złożył taki wniosek - pocztą elektroniczną.
4. Klientowi – osobie fizycznej, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego przysługuje prawo do złożenia do podmiotu uprawnionego do pozasądowego rozwiązywania sporów wniosku o wszczęcie postępowania w związku ze świadczonymi przez UNIQA TU S.A. usługami.
5. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez UNIQA TU S.A. usługami jest Rzecznik Finansowy (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej Rzecznika Finansowego <https://rf.gov.pl/>).
6. Klientowi przysługuje prawo do zgłaszania reklamacji, w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową:
  - 1) agentowi ubezpieczeniowemu,
  - 2) agentowi oferującemu ubezpieczenia uzupełniające, wykonującym czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń (zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej),
  - 3) brokerowi.

## Postanowienia końcowe

### § 13

1. W porozumieniu z Ubezpieczającym mogą być stosowane w umowie ubezpieczenia warunki dodatkowe lub odmienne od przyjętych w niniejszych SWU.

2. UNIQA TU S.A. zobowiązana jest przedstawić Ubezpieczającemu, w formie pisemnej, różnicę pomiędzy treścią SWU a postanowieniami umowy ubezpieczenia. W razie niedopełnienia tego obowiązku UNIQA TU S.A. nie może powoływać się na różnicę niekorzystną dla Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego. Przepisu nie stosuje się do umów ubezpieczenia zawartych w drodze negocjacji.
3. Wszelkie odstępstwa od niniejszych SWU muszą być pod rygorem nieważności wymienione w polisie lub innym dokumencie ubezpieczenia.
4. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia mające związek z umową ubezpieczenia powinny być składane w formie pisemnej.
5. Za zgodą UNIQA TU S.A. i odpowiednio Ubezpieczającego/Ubezpieczonego, oświadczenia woli mogą być składane w innej formie niż pisemna.
6. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej, albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
7. Powództwo wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego.
8. Jeżeli bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, do umowy ubezpieczenia stosuje się prawo polskie.
9. Niniejsze SWU „Biznes Assistance” zawierające wykaz informacji zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu UNIQA TU S.A z dnia 13 sierpnia 2018 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia mienia będącego przedmiotem ubezpieczenia Biznes przy Czyszu zawieranych od dnia 1 października 2018 r.  
SWU zamieszczone są na stronie internetowej [www.uniqa.pl](http://www.uniqa.pl).

## Informacja dotycząca procedury składania i rozpatrywania reklamacji

Reklamacja związana ze świadczonymi przez UNIQA TU S.A. usługami może być złożona przez Poszukującego ochrony ubezpieczeniowej, Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uprawnionego z umowy ubezpieczenia w formie:

- a. **elektronicznej** – za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie [www.uniqa.pl](http://www.uniqa.pl) lub za pomocą poczty elektronicznej na adres [reklamacje@uniqa.pl](mailto:reklamacje@uniqa.pl);
- b. **pisemnej** – osobiście, w jednostce UNIQA TU S.A. obsługującej klientów, albo przesyłką pocztową na następujący adres:

**UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.**  
**Departament Centrum Klienta - Zespół Obsługi Reklamacji**  
**ul. Gdańska 132**  
**90-520 Łódź**

- c. **ustnej** – telefonicznie **CONTACT CENTER UNIQA** pod numerem telefonu **801 597 597** (dla telefonów stacjonarnych) lub **+48 42 66 66 500** (dla telefonów komórkowych), w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-19.00 oraz w soboty w godzinach 8.00-16.00 albo osobiście podczas wizyty klienta w jednostce UNIQA TU S.A. obsługującej klientów.



Tabela nr 1 – Limity na świadczenia

Rodzaj świadczenia	Limit na zdarzenie / liczba interwencji w roku ubezpieczeniowym
<b>POMOC ASSISTANCE</b>	
Interwencja specjalisty/technika (ślusarz, hydraulik, technik urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych, elektryk, dekarz, szklarz, stolarz)	400 PLN / 3 razy w roku ubezpieczeniowym
Dozór mienia	3 000 PLN / 2 razy w roku ubezpieczeniowym
Transport mienia (oraz transport powrotny)	
Przechowanie mienia	
Sprzątanie po szkodzie	
Awaria kasy fiskalnej i sprzętu biurowego	600 PLN / 3 razy w roku ubezpieczeniowym
Awaria sprzętu PC	600 PLN / 3 razy w roku ubezpieczeniowym
<b>POMOC MEDYCZNA I REHABILITACYJNA</b>	
Wizyta lekarza	1 000 PLN / 2 razy w roku ubezpieczeniowym
Transport medyczny z miejsca ubezpieczenia do szpitala	
Dostarczenie leków	
Transport sprzętu rehabilitacyjnego	1 000 PLN / 1 raz w roku ubezpieczeniowym
Wypożyczenie lub zakup sprzętu rehabilitacyjnego	
Organizacja procesu rehabilitacyjnego	
Organizacja doszkalania nowego pracownika (pracownika docelowego)	Po NW pracownika (koszty pokrywa Ubezpieczony)
<b>INFOLINIE</b>	
Infolinia IT	Na życzenie
Infolinia HR	
Infolinia Prawna	
Infolinia Medyczna	
<b>AUTO-POMOC</b>	
Organizacja doszkalania pracownika po wypadku samochodowym	Na życzenie (koszty pokrywa Ubezpieczony)
Organizacja holowania i podstawienie samochodu zastępczego	