

Wykaz informacji zamieszczonych w szczególnych warunkach ubezpieczenia Twój Assistance Plus zgodnie z ustawą o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

<b>Rodzaj informacji</b>	<b>Numer zapisu z wzorca umownego</b>
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia.	§ 3 - 11, § 14, § 18, przy uwzględnieniu definicji wskazanych w § 2
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia.	§ 13 - 14; § 16 - 18, przy uwzględnieniu definicji wskazanych w § 2

## Postanowienia ogólne

### § 1

1. Niniejsze szczególne warunki ubezpieczenia zawierające wykaz informacji zwane dalej **SWU „Twój Assistance Plus”** lub „**SWU**” mają zastosowanie do umów ubezpieczenia Twój DOM Plus zawieranych przez UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna S.A. na okres 12 lub 36 miesięcy w oparciu o Ogólne Warunki Ubezpieczenia Twój DOM Plus zatwierdzone Uchwałą Zarządu UNIQA TU S.A. z dnia 13 sierpnia 2018 r. zwane dalej OWU.
2. W ramach umowy ubezpieczenia „Twój Assistance Plus” UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna, zwane dalej „Ubezpieczycielem” udziela Ubezpieczonemu ochrony ubezpieczeniowej w zakresie usług assistance na zasadach określonych w niniejszych SWU.
3. Usługi assistance, określone w § 3 SWU, są świadczone przez Centrum Operacyjne.
4. Zakres usług assistance świadczonych w ramach składki opłaconej z tytułu umów ubezpieczenia mienia Twój DOM Plus zawieranych w oparciu o OWU określone w ust. 1, obejmuje:
  - 1) Pomoc – DOM;
  - 2) Pomoc – PC;
  - 3) Pomoc – AGD;
  - 4) Pomoc – RTV;
  - 5) Ubezpieczenie Bezpieczne Rachunki;
  - 6) Pomoc Podczas Trudnej Sytuacji Losowej;
  - 7) Pomoc – Infolinia:
    - a) o Usługodawcach,
    - b) Remontowo-Budowlaną,
    - c) o Służbach Użyteczności Publicznej,
    - d) Pomoc medyczną,
    - e) Pomoc w zastrzeganiu skradzionych kart płatniczych;
    - f) IT.
  - 8) oraz dla umów ubezpieczenia Twój DOM Plus zawartych w wariancie MEGA usługi dodatkowe określone w § 3 ust. 8.
5. Na wniosek Ubezpieczającego i za opłatą dodatkowej składki, zakres usług assistance obejmuje usługi wymienione w ust. 4 pkt. 1)-7), a także:
  - 1) Pomoc Medyczną;
  - 2) Cyber Assistance;
  - 3) Ubezpieczenie Przedłużonej Ochrony;
  - 4) Pomoc – Naprawa urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych;
  - 5) Serwis Concierge (osobisty asystent).
6. Okres ubezpieczenia w ramach SWU „Twój Assistance Plus” jest tożsamy z okresem ubezpieczenia wynikającym z umowy ubezpieczenia Twój DOM Plus.
7. Świadczenia określone w SWU „Twój Assistance Plus” są zapewniane przez cały okres ochrony ubezpieczeniowej, z zastrzeżeniem, iż w zakresie Ubezpieczenia Przedłużonej Ochrony okres ochrony ubezpieczeniowej rozpoczyna się następnego dnia po wygaśnięciu gwarancji producenta sprzętu.
8. W każdym przypadku ustania odpowiedzialności Ubezpieczyciela z tytułu ubezpieczenia Twój DOM Plus (w szczególności z powodu nieopłacenia składki lub jej raty, odstąpienia lub wypowiedzenia umowy), ustaje jednocześnie odpowiedzialność Ubezpieczyciela z tytułu ubezpieczenia „Twój Assistance Plus”.
9. Ochrona ubezpieczeniowa na podstawie niniejszych SWU dotyczy szkód powstałych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i jest udzielana na terytorium RP.
10. Niniejsze ubezpieczenie nie stanowi gwarancji jakości produktu w rozumieniu art. 577-581 Kodeksu cywilnego, ani rękojmi za wady fizyczne lub prawne w rozumieniu art. 556-576 Kodeksu cywilnego.

### Definicje

### § 2

1. Dla pojęć używanych w niniejszych SWU przyjęto następujące znaczenia:

- 1) **awaria** – przez którą rozumie się
  - a) uszkodzenie techniczne sprzętu AGD, RTV, sprzętu PC, urządzeń grzewczych, urządzeń klimatyzacyjnych lub sprzętu ubezpieczonego w zakresie przedłużonej gwarancji, uniemożliwiający jego prawidłowe funkcjonowanie, które nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi oraz nie jest spowodowane celowym, bezpośrednim działaniem człowieka oraz
  - b) dodatkowo w odniesieniu do usług świadczonych w ramach Pomoc – DOM – każde wadliwe funkcjonowanie urządzenia spowodowane uszkodzeniami mechanicznymi, elektrycznymi, elektronicznymi lub hydraulicznymi;
- 2) **Centrum Operacyjne** – AWP P&C S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie przy ulicy Domaniewskiej 50B (02-672), realizujące usługi assistance w imieniu UNIQA, któremu Ubezpieczony lub inna osoba występująca w jego imieniu zobowiązana jest zgłosić szkodę pod numerem telefonu: (22) 59 19 522;
- 3) **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 przyczyną hospitalizacji w okresie 12 miesięcy przed objęciem ochroną ubezpieczeniową;
- 4) **choroba psychiczna** – choroba zakwalifikowana w Międzynarodowej Statystycznej Klasyfikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych ICD-10 jako zaburzenia psychiczne i zaburzenia zachowania (F00-F99);
- 5) **dziecko** – dziecko własne lub przysposobione Ubezpieczonego w wieku do lat 18;
- 6) **gwarancja producenta** – gwarancja udzielona przez producenta, importera lub autoryzowanego dystrybutora sprzętu AGD, RTV, sprzętu PC, urządzenia grzewczego, urządzenia klimatyzacyjnego i gwarancja sprzętu wymienionego w § 11 ust. 1;
- 7) **hospitalizacja** – pobyt w szpitalu związany z leczeniem, które nie może być przeprowadzone w warunkach ambulatoryjnych, w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania, trwający nieprzerwanie co najmniej 24 godziny, licząc od momentu przyjęcia do szpitala potwierdzonego dokumentem;
- 8) **karta płatnicza** – karta debetowa, karta kredytowa lub karta przedpłacona, wystawiona imiennie na Ubezpieczonego, której jedynym użytkownikiem jest Ubezpieczony;
- 9) **kradzież z włamaniem** – usiłowanie zaboru lub zabór mienia w celu jego przywłaszczenia dokonany przez sprawcę z zamkniętego i zabezpieczonego zgodnie z warunkami określonymi w ust. 2-10 lokalu/budynku mieszkalnego objętego ubezpieczeniem:
  - a) po uprzednim usunięciu zabezpieczenia siłą lub przy użyciu narzędzia albo
  - b) po uprzednim otworzeniu zabezpieczenia kluczem podrobionym, dopasowanym lub innym narzędziem albo
  - c) po uprzednim otworzeniu zabezpieczenia kluczem oryginalnym, który sprawca zdobył w wyniku kradzieży z włamaniem do innego lokalu/budynku lub w wyniku rabunku;
- 10) **rozbój** – czyn zabroniony polegający na kradzieży z użyciem przemocy wobec osoby lub groźby użycia przemocy albo kradzieży po doprowadzeniu człowieka do stanu nieprzytomności lub bezbronności;
- 11) **lekarz Centrum Operacyjnego** – lekarz konsultant współpracujący z Centrum Operacyjnym;
- 12) **lekarz prowadzący leczenie** – lekarz prowadzący leczenie Ubezpieczonego (lub dziecka, lub osoby bliskiej) na skutek jego nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, nie będący ani osobą bliską ubezpieczonego ani lekarzem Centrum Operacyjnego;
- 13) **miejsce ubezpieczenia** – lokal mieszkalny wraz z pomieszczeniem gospodarczym, budynek mieszkalny wraz z budynkami gospodarczymi, na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, którego adres podany został przez Ubezpieczającego na polisie;
- 14) **mienie** – lokal mieszkalny wraz z pomieszczeniami gospodarczymi, budynek mieszkalny wraz z budynkami gospodarczymi, elementy stałe oraz ruchomości znajdujące się w miejscu ubezpieczenia;
- 15) **nagle zachorowanie** – powstały w okresie ochrony ubezpieczeniowej w sposób nagły i niespodziewany stan chorobowy, zagrażający życiu lub zdrowiu, wymagający udzielenia natychmiastowej pomocy medycznej;
- 16) **nieautoryzowana transakcja** – transakcja wykonana kartą płatniczą bez wiedzy lub zgody Ubezpieczonego, obejmująca zakup przy użyciu funkcjonalności zbliżeniowej karty płatniczej;

- 17) **nieszczęśliwy wypadek** – zaistniałe w okresie ochrony ubezpieczeniowej nagle zdarzenie, wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego osoba poszkodowana niezależnie od swojej woli, doznała uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia albo zmarła;
- 18) **osoba bliska** – współmałżonek, konkubina, konkubent, rodzeństwo, wstępni, zstępni, teściowie, zięciowie, synowie, ojczym, macocha, pasierb, pasierbica oraz osoby pozostające w stosunku przysposobienia zamieszkujące wspólnie z Ubezpieczonym i prowadzące z nim wspólnie gospodarstwo domowe;
- 19) **placówka medyczna** – szpital, indywidualna praktyka lekarska lub inny podmiot leczniczy, działający na podstawie obowiązujących przepisów prawa w ramach systemu opieki zdrowotnej na terenie RP;
- 20) **pracownik ochrony** – osoba posiadająca licencję pracownika ochrony fizycznej lub zabezpieczenia technicznego, wykonująca zadania ochrony na rzecz przedsiębiorstwa posiadającego koncesję Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie usług ochrony osób i mienia;
- 21) **przyczyna zewnętrzna** (Cyber assistance – Pomoc w razie utraty danych na dysku komputera stacjonarnego lub komputera przenośnego) – zdarzenie niezależne od woli Ubezpieczonego, które było wyłącznym czynnikiem prowadzącym do utraty danych, polegające na oddziaływaniu na dane urządzenie: energii kinetycznej, termicznej, elektrycznej, złośliwego oprogramowania (tzw. „wirusów”), ataku hakierskiego (przejęcia kontroli nad urządzeniem za pomocą złośliwego oprogramowania) lub czynników chemicznych pochodzących spoza urządzenia;
- 22) **punkt naprawczy** – autoryzowany przez producenta, importera lub autoryzowanego dystrybutora ubezpieczonego sprzętu danej marki punkt obsługi i naprawy z siedzibą na terytorium RP lub inny punkt obsługi i naprawy uzgodniony z Centrum Operacyjnym, w zakresie ubezpieczenia przedłużonej gwarancji i pomocy w razie utraty danych na dysku komputera stacjonarnego lub komputera przenośnego;
- 23) **sprzęt AGD** – wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego i znajdujące się w miejscu ubezpieczenia następujące urządzenia: kuchnie gazowe i elektryczne, mikrofalówki, piekarniki elektryczne, pralki, pralko-suszarki, elektryczne suszarki ubraniowe stanowiące element stałego wyposażenia budynku/ lokalu, chłodziarki, chłodziarko-zamrażarki, zamrażarki, zmywarki, które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy nie wcześniej niż 8 lat przed awarią, z wyłączeniem urządzeń chronionych gwarancją producenta;
- 24) **sprzęt PC** – znajdujący się w miejscu ubezpieczenia komputer stacjonarny wraz z monitorem lub komputer przenośny i stacja dokująca oraz stacjonarny monitor do komputerów przenośnych, które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy nie wcześniej niż 5 lat przed awarią, z wyłączeniem urządzeń chronionych gwarancją producenta;
- 25) **sprzęt RTV** – znajdujące się w miejscu ubezpieczenia domowe urządzenia audio-video zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej, których zasilanie z baterii lub akumulatora nie jest możliwe, tj. odbiorniki telewizyjne, odtwarzacze VIDEO i DVD, zestawy HI-FI wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy, nie wcześniej niż 8 lat przed awarią, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej, z wyłączeniem urządzeń chronionych gwarancją producenta;
- 26) **szkoda** – przez szkodę rozumie się:
- dla zakresu Pomoc DOM: awarię, zdarzenie losowe, zagubienie kluczy, unieruchomienie samochodu osobowego, pojawienie się w miejscu ubezpieczenia gryzoni, owadów pasożytniczych oraz założenie gniazd przez osy i/lub szerszenie,
  - dla zakresu Pomoc – AGD – awarię sprzętu AGD,
  - dla zakresu Pomoc – PC – awarię sprzętu PC,
  - dla zakresu Pomoc – RTV – awarię sprzętu RTV,
  - dla zakresu Pomoc – Naprawa urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych – awarię urządzenia grzewczego lub klimatyzacyjnego,
  - dla zakresu Pomoc Medyczna – nagle zachorowanie lub nieszczęśliwy wypadek,
  - dla zakresu Cyber Assistance: Ochrona zakupów internetowych – podejrzenie popełnienia przez sprzedającego przestępstwa oszustwa w postaci niedostarczenia zamówionego towaru,
  - dla zakresu Cyber Assistance: Pomoc finansowa po kradzieży dokumentów, kart płatniczych – utrata przez Ubezpieczonego dokumentu lub karty płatniczej na skutek kradzieży z włamaniem, rozboju lub wymuszenia rozbójniczego;
- dla zakresu Cyber Assistance: Pomoc w razie utraty danych dostępowych do bankowego konta internetowego – utrata danych dostępowych do bankowego konta internetowego na skutek działania oprogramowania szpiegującego;
  - dla zakresu Cyber Assistance: Pomoc w razie utraty danych na dysku komputera stacjonarnego lub komputera przenośnego – utrata danych na dysku komputera stacjonarnego lub komputera przenośnego w wyniku awarii lub działania przyczyny zewnętrznej,
  - dla zakresu Ubezpieczenia Bezpieczne Rachunki – co najmniej 14 dniowa hospitalizacja Ubezpieczonego na skutek nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku,
  - dla zakresu Pomoc Podczas Trudnej Sytuacji Losowej – trudna sytuacja losowa,
  - dla zakresu Ubezpieczenie Przedłużonej Ochrony – awarię ubezpieczonego sprzętu;
- 24) **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;
- 25) **trudna sytuacja losowa** – śmierć Dziecka na skutek nieszczęśliwego wypadku, śmierć Współmałżonka na skutek nieszczęśliwego wypadku;
- 26) **Ubezpieczający** – wskazana w umowie ubezpieczenia i zawierająca umowę ubezpieczenia osoba fizyczna lub osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej zobowiązana do opłacenia składki ubezpieczeniowej;
- 27) **Ubezpieczony** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej objęta ochroną ubezpieczeniową lub posiadająca mienie, będące przedmiotem ochrony ubezpieczeniowej na podstawie odpowiedniego tytułu prawnego;
- 28) **Ubezpieczyciel** – UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna, z siedzibą w Łodzi (90-520) przy ul. Gdańskiej 132;
- 29) **usługi assistance** – usługi wykonywane, na zasadach określonych w niniejszych SWU, przez Centrum Operacyjne na rzecz Ubezpieczonego polegające na zapewnieniu pomocy (usługi serwisowe) i informacji (usługi informacyjne) w przypadku zajścia szkody;
- 30) **wandalizm** – niezwiązane z kradzieżą z włamaniem i rabunkiem oraz kradzieżą zwykłą bezprawne, celowe, dokonane przez osoby trzecie uszkodzenie lub zniszczenie objętego ochroną mienia;
- 31) **Współmałżonek** – osoba, która w dniu zajścia zdarzenia objętego odpowiedzialnością ubezpieczeniową pozostawała z Ubezpieczonym w związku małżeńskim albo inna osoba, żyjąca z Ubezpieczonym w jednym gospodarstwie domowym i pozostająca z Ubezpieczonym w związku partnerskim;
- 32) **wymuszenie rozbójnicze** – czyn zabroniony, przez obowiązujące w Rzeczypospolitej Polskiej przepisy prawa, w wyniku którego w celu osiągnięcia korzyści majątkowej, przemocą, groźbą zamachu na życie lub zdrowie albo gwałtownego zamachu na mienie dana osoba doprowadza inną osobę do rozporządzenia mieniem własnym lub cudzym;
- 33) **zdarzenie losowe** – zdarzenie powodujące konieczność zrealizowania określonej usługi assistance zgodnie z niniejszymi SWU; za zdarzenie losowe uważa się:
- deszcz nawalny** – opad deszczu o współczynniku wydajności co najmniej 4, przy ocenie intensywności opadów bierze się pod uwagę stan faktyczny i rozmiar szkód w miejscach ich powstania i w bezpośrednim sąsiedztwie świadczące wyraźnie o działaniu deszczu nawalnego; w przypadku braku możliwości dokonania oceny i uznania opadu za deszcz nawalny decyduje ekspertyza Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej,
  - dewastację** – uszkodzenie lub zniszczenie ubezpieczonego mienia przez osoby trzecie, mające bezpośredni związek z dokonaniem lub usiłowaniem dokonania kradzieży z włamaniem, także w sytuacji, gdy nie doszło do pokonania zabezpieczeń,
  - 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, z wyjątkiem szkód powstałych w wyniku ciągłego i powolnego oddziaływania dymu,

- d) **grad** – opad atmosferyczny w postaci bryłek lodu,
- e) **huragan** – działanie wiatru o prędkości nie mniejszej niż 17,5 m/s, przy ocenie wystąpienia huraganu bierze się pod uwagę stan faktyczny i rozmiar szkód w miejscach ich powstania oraz w bezpośrednim sąsiedztwie, świadczące wyraźnie o masowych niszczyielskim działaniu wiatru,
- f) **huk ponaddźwiękowy** – uderzeniowa fala dźwiękowa wywołana przez statek powietrzny podczas przekraczania prędkości dźwięku,
- g) **kradzież z włamaniem**,
- h) **lawinę** – gwałtowne zsuwanie lub staczanie się po stromym zboczu górskim leżącego na jego powierzchni materiału np. śniegu, lodu, błota, skał lub kamieni,
- i) **osuwanie się ziemi** – ruch ziemi na stokach, nie spowodowany działalnością ludzką,
- j) **pęknięcie mrozowe wewnętrznych instalacji budynku/lokalu mieszkalnego** – uszkodzenie spowodowane mrozem, polegające na pęknięciu znajdujących się wewnątrz budynku/lokalu mieszkalnego instalacji wodno-kanalizacyjnych, klimatyzacyjnych, wentylacyjnych, instalacji grzewczych, instalacji tryskaczowej lub gaśniczej oraz jego następstwo w postaci zalania mienia objętego ochroną wskutek wycieku wody, pary lub cieczy,
- k) **powódź** – zalanie terenów w następstwie podniesienia się stanu wody w korytach wód płynących lub zbiornikach wód stojących na skutek nadmiernych opadów atmosferycznych, topnienia śniegu i lodu, tworzenia się zatorów lodowych oraz spływu wód po stokach, zboczach górskich i falistych lub podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych,
- l) **pożar** – działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał samoistnie bez paleniska i rozszerzył się o własnej sile,
- m) **przebiecia** – gwałtowna zmiana napięcia w sieci elektrycznej lub elektronicznej, powodująca wystąpienie napięcia przekraczającego wartości dopuszczalne, określone przez producenta dla danego urządzenia,
- n) **rabunek** – zabór mienia:
- i) przy użyciu przemocy fizycznej wobec Ubezpieczonego albo jego osób bliskich, bądź osoby uprawnionej do przechowywania kluczy do zamków albo groźby natychmiastowego użycia takiej przemocy lub
  - ii) przy doprowadzeniu Ubezpieczonego albo jego osoby bliskiej lub osoby uprawnionej do przechowywania kluczy do stanu nieprzytomności lub bezbronności lub
  - iii) przy użyciu podstępów wobec osób małoletnich, niedoświadczonych, będących w podeszłym wieku lub nie w pełni sprawnych, o ile sprawca został zatrzymany i skazany za ten czyn prawomocnym wyrokiem sądu,
- o) **sadzę** – czarny proszek złożony z kryształków grafitu powstały wskutek niepełnego spalania lub termicznego rozkładu związków węgla (w tym gazu ziemnego lub węglowodorów), który nagle wydobył się z palenisk, instalacji oraz urządzeń elektrycznych lub grzewczych znajdujących się w miejscu ubezpieczenia, bądź powstał na skutek pożaru ubezpieczonego mienia z wyjątkiem szkód powstałych w wyniku ciągłego i powolnego oddziaływania sadzy,
- p) **śnieg** – gwałtowne niszczące działanie ciężaru śniegu lub lodu bezpośrednio na ubezpieczone mienie albo powodujące przewrócenie lub zawalenie mienia sąsiedniego na ubezpieczone mienie, za szkody spowodowane przez ciężar śniegu lub lodu uważa się również szkody polegające na uszkodzeniu rur spustowych, rynien, dachówek, płotków śniegowych i opierzeń blacharskich,
- q) **stłuczenie szyb** – rozbicie nieuszkodzonych w chwili przyjęcia do ubezpieczenia szyb okiennych, drzwiowych, oszklenia ściennego i dachowego, lusterek wiszących oraz na stałe wbudowanych w ściany lub szafy stanowiące stałą zabudowę, słupów lub filarów oraz innych przedmiotów szklanych na stałe zamontowanych w miejscu ubezpieczenia, akwariów oraz ceramicznych kuchennych płyty grzewczych,
- r) **trzęsienie ziemi** – niespodowodowane działalnością człowieka, gwałtowne wstrząsy skorupy ziemskiej wywołane przez nieodwracalne deformacje ośrodka skalnego w głębi Ziemi, czemu towarzyszy naruszenie ciągłości ośrodka skalnego i emisja fal sejsmicznych,
- s) **uderzenie pioruna** – gwałtowne odprowadzenie ładunku elektrycznego z atmosfery do ziemi bezpośrednio przez ubezpieczony obiekt, pozostawiające wyraźne ślady świadczące o jego działaniu w postaci śladów działania wysokiej temperatury, uszkodzeń mechanicznych,
- t) **uderzenie pojazdu mechanicznego** – bezpośrednie uderzenie w ubezpieczony przedmiot pojazdu drogowego lub szynowego, a także uderzenie części pojazdu lub przewożonego nim ładunku, powodujące bezpośrednio zniszczenie lub uszkodzenie ubezpieczonego mienia, z wyłączeniem szkód w pojeździe i ładunku,
- u) **upadek przedmiotów na ubezpieczone mienie** – upadek drzew lub ich części, słupów energetycznych, kominów wolnostojących, latarni, dźwigów budowlanych, części składowych oderwanych z sąsiednich nieruchomości na ubezpieczone mienie,
- v) **upadek statku powietrznego** – katastrofa bądź przymusowe lądowanie obiektu latającego wyprodukowanego przez człowieka, a także upadek jego części lub przewożonego w nim ładunku na ubezpieczone mienie,
- w) **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,
- x) **zalanie** – działanie na ubezpieczone mienie wody, pary, cieczy lub innych substancji, które wydostały się w sposób niezamierzony i niekontrolowany spowodowane przez:
- i. awarię instalacji i urządzeń wodociągowych, kanalizacyjnych, grzewczych, pomp wodnych, instalacji gaśniczych, klimatyzacyjnych, domowych urządzeń AGD typu pralki, wirówki, zmywarki, lodówki,
  - ii. nieumyślne pozostawienie otwartych zaworów na skutek przerwy w dopływie wody,
  - iii. samoczynne uruchomienie się instalacji gaśniczych z przyczyn innych niż pożar oraz w związku z naprawą/modernizacją/przebudową instalacji,
  - iv. cofnięcie się wody lub ścieków z ogólnodostępnej sieci wodociągowej albo kanalizacyjnej, oraz szkody spowodowane przez:
    - a. wylanie wody z uszkodzonego akwarium lub łóżka wodnego,
    - b. zalanie przez nieszczelne dachy,
    - c. osoby trzecie, o ile do zalania doszło z zewnątrz ubezpieczonego obiektu budowlanego lub z lokalu mieszkalnego znajdującego się na wyższej kondygnacji,
  - v. topnienie mas śniegu lub lodu na skutek gwałtownej zmiany temperatury,
- y) **zawalenie się ziemi** – nagłe obniżenie się terenu z powodu zawalenia się podziemnych pustych przestrzeni w gruncie, które powstały wskutek procesów naturalnych, a nie w następstwie jakiegokolwiek działalności człowieka;
- 34) **zdarzenie ubezpieczeniowe** – zdarzenie, którego zajście zobowiązuje UNIQA TU S.A. do wypłaty świadczenia na zasadach określonych w niniejszych SWU.

## Przedmiot ubezpieczenia

### § 3

1. W ramach usług **Pomoc DOM**, w razie wystąpienia szkody, Ubezpieczyciel działając poprzez Centrum Operacyjne organizuje oraz pokrywa koszty:
  - 1) pomocy interwencyjnej specjalisty w sytuacji realnego ryzyka utraty lub dalszego uszkodzenia ubezpieczonego mienia w związku z wystąpieniem zdarzenia losowego lub awarii;
  - 2) przeglądu zamków i instalacji alarmowej po kradzieży z włamaniem;
  - 3) wymiany zamków po zagubieniu kluczy;
  - 4) organizacji przeglądu instalacji gazowej i elektrycznej;
  - 5) organizacji pomocy w przypadku rozładowanego akumulatora samochodzie osobowym stanowiącym własność Ubezpieczonego;
  - 6) pomocy interwencyjnej w sytuacji, gdy miejsce ubezpieczenia znajdzie się w stanie wykluczającym jego zamieszkiwanie, polegającej na:
    - a) dozorcze mienia,
    - b) transporcie ocalałego mienia,



- c) transporcie powrotnym ocalałego mienia,
  - d) przechowaniu ocalałego mienia,
  - e) transporcie osób do i z hotelu,
  - f) zakwaterowaniu w hotelu;
- 7) pomocy interwencyjnej w przypadku gdy w miejscu ubezpieczenia pojawiają się gryzonie i/lub owady pasożytnicze m.in. takie jak: karaluchy, pchły, wszy, pluskwy;
  - 8) pomocy interwencyjnej w przypadku założenia przez osy i/lub szerszenie gniazda w miejscu ubezpieczenia;
  - 9) organizacji opieki do psa po hospitalizacji Ubezpieczonego;
  - 10) pomocy interwencyjnej w uporządkowaniu ubezpieczonego mienia po szkodzie.
2. W ramach usług **Pomoc AGD** Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU, w razie wystąpienia szkody, zapewnia Ubezpieczonemu pomoc specjalisty w sytuacji, gdy awarii ulegnie sprzęt AGD.
  3. W ramach usług **Pomoc PC** Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU, w razie wystąpienia szkody, zapewnia Ubezpieczonemu pomoc specjalisty w sytuacji, gdy awarii ulegnie sprzęt PC.
  4. W ramach usług **Pomoc RTV** Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU, w razie wystąpienia szkody, zapewnia Ubezpieczonemu pomoc specjalisty w sytuacji, gdy awarii ulegnie sprzęt RTV.
  5. W ramach usług **Bezpieczne Rachunki** Centrum operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU, w razie wystąpienia szkody, zapewnia Ubezpieczonemu zwrot kosztów bieżących rachunków lub pomoc finansową.
  6. W ramach usługi **Pomoc podczas trudnej sytuacji losowej** Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU zapewnia Ubezpieczonemu następujące formy pomocy:
    - a) Pomoc finansową;
    - b) Pomoc psychologa.
  7. W ramach usług **Pomoc – Infolinie** Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU zapewnia Ubezpieczonemu następujące formy pomocy informacyjnej w postaci:
    - 1) infolinii o Usługodawcach,
    - 2) infolinii Remontowo-Budowlanej,
    - 3) infolinii o Służbach Użyteczności Publicznej,
    - 4) pomocy w Przypadku kradzieży kart płatniczych,
    - 5) infolinii Medycznej;
  8. W przypadku uprzedniego zawarcia umowy ubezpieczenia Twój DOM Plus w wariantcie MEGA, Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU zapewnia dodatkowo Ubezpieczonemu:
    - 1) pomoc informacyjną w postaci **Infolinii Prawnej** zapewniając dostęp do:
      - a) wzorów umów (umowy sprzedaży, zamiany, darowizny, umowy przedwstępnej, umowy końcowej),
      - b) aktów prawnych (przepisów kodeksu cywilnego, przepisów kodeksu administracyjnego),
      - c) danych teleadresowych kancelarii prawnych,
      - d) danych teleadresowych organów właściwych do rozpatrywania zgłoszonych spraw,
      - e) zasad emerytalnych oraz informacji o wymaganych dokumentach i trybie ich składania,
      - f) przepisów dotyczących zasad przyznawania i wysokości świadczeń przedemerytalnych,
      - g) danych o rodzajach działalności gospodarczych, zasadach rejestracji i podatkach,
      - h) danych o służbach zdrowia w ramach Europejskiego Obszaru Gospodarczego,
      - i) informacji dotyczących ubezpieczenia ZUS w tym m.in. informacji o rodzajach zasiłków i zasadach ich przyznawania;
    - 2) pomoc w organizacji wizyty w serwisie samochodowym;
    - 3) pomoc w planowaniu i organizowaniu uroczystości okolicznościowych i jubileuszowych, przyjęć, bankietów oraz cateringu, dekoracji sali;
    - 4) pomoc w organizacji firmy zajmującej się doradztwem w projektowaniu ogrodów wraz z organizacją transportu elementów dekoracyjnych do ogrodu;
  - 5) pomoc w organizacji konsultacji z architektem wnętrz;
  - 6) pomoc w organizacji usług tłumacza w miejscu pobytu za granicą;
  - 7) pomoc informacyjną w postaci **Infolinii dla Bezrobotnych** zapewniając dostęp do informacji o:
    - a) zasadach przyznawania odpraw pieniężnych,
    - b) zapisach o prawach i obowiązkach bezrobotnych,
    - c) procedurze rejestracji w urzędzie pracy,
    - d) zasadach przyznawania zasiłku dla bezrobotnych i jego wysokości,
    - e) innych formach pomocy udzielanej osobom bezrobotnym,
    - f) danych teleadresowych biur pośrednictwa pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej,
    - g) danych teleadresowych biur pośrednictwa pracy oferujących pracę poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej,
    - h) możliwości korzystania z pomocy psychologa w ramach ubezpieczenia społecznego oraz danych teleadresowych tych podmiotów,
    - i) sposobie pisania CV, listu motywacyjnego oraz pisania biznesplanu.
  9. Wszystkie koszty związane z wykonaniem usług określonych w ust. 8 pkt. 2-6 pokrywa Ubezpieczony.
  10. W ramach **Pomocy Medycznej** Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszty poniższych usług assistance w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU, zgodnie z limitami określonymi w § 9 ust. 2 pkt. 7-9 oraz ust. 3:
    - 1) wizytę lekarską;
    - 2) wizytę pielęgniarki;
    - 3) transport medyczny do placówki medycznej;
    - 4) transport medyczny z placówki medycznej;
    - 5) transport medyczny pomiędzy placówkami medycznymi;
    - 6) dostawę leków;
    - 7) opiekę oraz transport zwierząt domowych (psów i/lub kotów) Ubezpieczonego;
    - 8) organizację pomocy w nauce dla dzieci Ubezpieczonego w przypadku nagłego zachorowania;
    - 9) zorganizowanie opieki nad dziećmi Ubezpieczonego i niesamodzielnymi osobami bliskimi.
  11. W ramach **Cyber Assistance – Ochrona zakupów internetowych**, Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU, w razie wystąpienia szkody, zapewnia Ubezpieczonemu zwrot kosztów transakcji za internetowy zakup towaru, do kwoty 1 000 zł.
  12. W ramach **Cyber Assistance – Pomocy finansowej po utracie dokumentów, kart płatniczych na skutek kradzieży z włamaniem, rozboju lub wymuszenia rozbójniczego**, Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU, w razie wystąpienia szkody, zapewnia Ubezpieczonemu:
    - 1) zwrot kosztów wyrobienia dokumentów osobistych (karty pobytu, paszportu, prawa jazdy), do kwoty 400 zł,
    - 2) zwrot kosztów nieautoryzowanych transakcji dokonanych za pomocą karty płatniczej, do kwoty 200 zł.
  13. W ramach **Cyber Assistance – Pomocy w razie utraty danych dostępowych do bankowego konta internetowego na skutek działania oprogramowania szpiegującego**, Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU, w razie wystąpienia szkody, zapewnia Ubezpieczonemu informacyjną pomoc telefoniczną oraz za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej.
  14. W ramach **Cyber Assistance – Pomocy w razie utraty danych na dysku komputera stacjonarnego lub komputera przenośnego**, Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU, w razie wystąpienia szkody, zapewnia Ubezpieczonemu pokrycie kosztów odzyskiwania danych na dysku, do kwoty 500 zł.
  15. W ramach **Ubezpieczenia Przedłużonej Ochrony** Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU, w razie wystąpienia szkody, zapewnia Ubezpieczonemu:
    - 1) pokrycie kosztów naprawy ubezpieczonego sprzętu uszkodzonego w wyniku awarii,
 lub

- 2) wypłatę odszkodowania – w kwocie odpowiadającej cenie rynkowej ubezpieczonego sprzętu, która została ustalona na podstawie bieżącej rzeczywistej wartości tego sprzętu – w przypadku, gdy naprawa ubezpieczonego sprzętu jest niemożliwa z przyczyn technicznych lub gdy koszty naprawy przekraczają kwotę 2 500 zł).

16. W ramach usług **Pomoc – Naprawa urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych** Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU, w razie wystąpienia szkody, zapewnia Ubezpieczonemu naprawę uszkodzonego w wyniku awarii urządzenia grzewczego lub klimatyzacyjnego.

17. W ramach **Serwisu Concierge** Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU, zapewnia Ubezpieczonemu:

- 1) pomoc w rezerwacji:
  - a) biletów lotniczych i kolejowych,
  - b) hoteli,
  - c) biletów do kin i teatrów,
  - d) w restauracjach,
  - e) sal konferencyjnych;
- 2) zamawianie taksówki;
- 3) organizację dowozu i odbioru ubrań z pralni;
- 4) organizację dowozu i odbioru butów od szewca;
- 5) organizację dowozu i odbioru ubrań od krawca;
- 6) organizację:
  - a) usług pomocy domowej,
  - b) opieki do dzieci,
  - c) korepetycji dla dzieci,
  - d) przeglądu samochodu,
  - e) wizyty w serwisie samochodowym,
  - f) wynajęcia oraz podstawienia samochodu zastępczego,
  - g) wynajęcia limuzyny wraz z kierowcą,
  - h) wynajęcia jachtu/łodzi,
  - i) profesjonalnego fotografa,
  - j) firmy zajmującej się doradztwem w projektowaniu ogrodów wraz z organizacją transportu elementów dekoracyjnych do ogrodu,
  - k) firmy zajmującej się doradztwem w projektowaniu wnętrz wraz z organizacją transportu elementów dekoracyjnych do domu,
  - l) firmy zajmującej się ochroną mienia,
  - m) firmy przeprowadzkowej,
  - n) wniesienia i montażu mebli oraz sprzętu RTV/AGD,
  - o) zamówienia kuriera;
- 7) organizację i dostarczenie pod wskazany adres:
  - a) kwiatów, prezentów, zakupów, posiłków,
  - b) biletów na imprezy sportowe, kulturalne;
- 8) pomoc w:
  - a) zorganizowaniu wycieczki w wybranym miejscu na świecie (rezerwacja hotelu, pensjonatu, wycieczki, biletów lotniczych, kolejowych),
  - b) organizacji usług tłumacza w miejscu pobytu za granicą,
  - c) wybraniu najbardziej dogodnej trasy przejazdu,
  - d) planowaniu i organizacji uroczystości okolicznościowych i jubileuszowych, przyjęć, bankietów oraz cateringu, dekoracji sali;
- 9) informacje:
  - a) o rozrywkach,
  - b) sportowe,
  - c) o podróżach i turystyce,
  - d) o szczepieniach koniecznych w danym kraju,
  - e) o warunkach drogowych,
  - f) o procedurze postępowania w przypadku włamania do samochodu, kolizji drogowej itp.,
  - g) o procedurach w przypadku kradzieży kart płatniczych, telefonu komórkowego, dokumentów;
- 10) informacje teleadresowe do:
  - a) służb użyteczności publicznej (policja, straż pożarna, pogotowie gazowe i energetyczne),
  - b) firm holowniczych i wypożyczalni samochodów – usługodawców Centrum Operacyjnego,
  - c) stacji naprawczych.

18. Wszelkie koszty związane z wykonaniem usług świadczonych w ramach Serwisu Concierge określonych w ust. 17 pokrywa Ubezpieczony.

## Zakres usług Pomoc – DOM

### § 4

1. Centrum Operacyjne zapewnia **interwencję specjalisty** polegającą na zorganizowaniu i pokryciu kosztów dojazdu, kosztów robocizny odpowiedniego specjalisty tj. ślusarza, hydraulika, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych, elektryka, dekarza, szklarza lub stolarka oraz zakupu części zamiennych niezbędnych do wykonania usługi w limicie do **1500 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego**.
2. Usługi określone w ust. 1 świadczone są w przypadku zaistnienia zdarzenia losowego i/lub awarii powodujących powstanie ryzyka utraty lub dalszego uszkodzenia ubezpieczonego mienia znajdującego się w miejscu ubezpieczenia.
3. Centrum Operacyjne dodatkowo zapewnia:
  - 1) **przegląd zamków i instalacji alarmowej po usiłowanej lub dokonanej kradzieży z włamaniem lub rabunku** tj. zorganizuje i pokryje koszty dojazdu oraz koszty robocizny odpowiedniego specjalisty tj. ślusarza lub technika systemów alarmowych, w limicie do **600 zł** w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego, o ile umowa ubezpieczenia zawarta została w zakresie ubezpieczenia mienia od kradzieży z włamaniem i rabunku;
  - 2) dojazd i robociznę ślusarza w przypadku:
    - a) zagubienia przez Ubezpieczonego kluczy do miejsca ubezpieczenia;
    - b) zatrząśnięcia kluczy do miejsca ubezpieczenia, w miejscu ubezpieczenia;
    - c) zatrząśnięcia się Ubezpieczonego w miejscu ubezpieczenia, w sytuacji awarii zamka drzwi zewnętrznych do miejsca ubezpieczenia, uniemożliwiających opuszczenie miejsca ubezpieczenia oraz pokrywa koszty tego dojazdu i robocizny.
4. W ramach usługi określonej w ust. 3 pkt 2 lit. a)-c) Centrum Operacyjne pokrywa **koszty wymiany zamków**, do łącznej kwoty **600 zł** na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe przy czym koszt zakupu zamków pokrywa Ubezpieczony.
5. W przypadku unieruchomienia samochodu osobowego, stanowiącego własność Ubezpieczonego, na skutek rozładowanego akumulatora, gdy pojazd ten jest zaparkowany na posesji, w garażu lub miejscu postojowym przynależnym do miejsca ubezpieczenia lub znajdującym się w odległości nie większej niż 5 kilometrów od miejsca ubezpieczenia, Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa **koszty dojazdu i robocizny specjalisty w celu uruchomienia samochodu osobowego**, w limicie do **700 zł** na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe.
6. W przypadku stłuczenia szyb w miejscu ubezpieczenia lokal/budynek mieszkalny i/lub pomieszczenie/budynek gospodarczy, garaż Centrum Operacyjne pokrywa koszty: koniecznego oszklwienia zastępczego oraz usług ekspresowych a także ustawienia rusztowań lub użycia dźwigu, naprawy uszkodzonych elementów mocujących szybę w ramie, powstałych w związku z wybiciem szyby.
7. Jeżeli w następstwie zdarzenia losowego objętego ochroną, które wystąpiło w miejscu ubezpieczenia lokal/budynek mieszkalny i/lub pomieszczenie/budynek gospodarczy, garaż wymagają interwencji grupy sprzątającej, Centrum Operacyjne organizuje oraz pokrywa **koszty uporządkowania po szkodzie** w limicie do **1 000 zł** na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe.
8. W przypadku występowania w miejscu ubezpieczenia gryzoni i/lub owadów pasożytniczych Centrum Operacyjne organizuje oraz pokrywa **koszty deratyzacji oraz dezynsekcji w miejscu ubezpieczenia** w limicie do **600 zł** na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe.
9. W przypadku założenia gniazda przez osy i/lub szerszenie w miejscu ubezpieczenia Centrum Operacyjne organizuje oraz pokrywa **koszty usunięcia gniazd** w limicie do **600 zł** na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe.
10. Jeśli Ubezpieczony na skutek nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku był hospitalizowany – Centrum Operacyjne po powrocie Ubezpieczonego organizuje i pokrywa **koszty opieki do psa przez okres nie dłuższy niż 5 dni**, do limitu **800 zł** na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe.

11. Ubezpieczony może skorzystać z każdego ze świadczeń określonych w ust. 3 oraz 5-10 jeden raz w każdym rocznym okresie ubezpieczenia.
  12. Centrum Operacyjne, na prośbę Ubezpieczonego, organizuje wizytę elektryka lub technika urządzeń grzewczych w celu dokonania **okresowego przeglądu technicznego instalacji gazowej i/lub instalacji elektrycznej w miejscu ubezpieczenia**. Ubezpieczony może skorzystać ze świadczenia dwa razy w każdym rocznym okresie ubezpieczenia. Koszty dojazdu, wizyty, materiałów i części zamiennych pokrywa Ubezpieczony.
  13. Jeżeli w następstwie zdarzenia losowego objętego ochroną, które wystąpiło w miejscu ubezpieczenia, znajdzie się ono w stanie wykluczającym dalsze zamieszkiwanie, Centrum Operacyjne zapewnia:
    - 1) **dozór mienia** – zorganizowanie i pokrycie kosztów dozoru przez pracownika ochrony, przez okres 48 godzin od zgłoszenia wystąpienia zdarzenia losowego,
    - 2) **transport ocalałego mienia** – zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu ocalałego mienia do wskazanego przez Ubezpieczonego miejsca składowania,
    - 3) **transport powrotny ocalałego mienia** – zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu ocalałego mienia ze wskazanego przez Ubezpieczonego do miejsca ubezpieczenia,
    - 4) **przechowanie ocalałego mienia** – pokrycie kosztów przechowania ocalałego mienia we wskazanym przez Ubezpieczonego miejscu składowania.
  14. Centrum Operacyjne pokrywa koszty dozoru mienia w łącznym limicie do **1 000 zł** na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe.
  15. Centrum Operacyjne zapewnia transport ocalałego mienia do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego i transport powrotny ocalałego mienia samochodem ciężarowym o ładowności do 3,5 tony w łącznym limicie do **2 000 zł za całkowite koszty transportu** w odniesieniu od jednego wypadku ubezpieczeniowego. Przewożone jest tylko takie mienie, które można załadować do samochodu ciężarowego o ładowności do 3,5 tony.
  16. Centrum Operacyjne pokrywa koszty **przechowywania ocalałego mienia** w miejscu wskazanym przez Ubezpieczonego lub w miejscu wskazanym przez Centrum Operacyjne w limicie do **1 000 zł** w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego.
  17. Ubezpieczony może skorzystać z każdego ze świadczeń określonych w ust. 13 jeden raz w każdym rocznym okresie ubezpieczenia.
  18. Jeżeli w następstwie zdarzenia ubezpieczeniowego, które wystąpiło w miejscu ubezpieczenia, miejsce to znajdzie się w stanie wykluczającym możliwość zamieszkiwania, Centrum Operacyjne zapewnia zorganizowanie i pokrycie **kosztów zakwaterowania Ubezpieczonego wraz z 3 osobami bliskimi w najbliższym hotelu posiadającym wolne miejsca**, jednakże oddalonym nie dalej niż 100 km od miejsca zamieszkania oraz pokrycie kosztu zakwaterowania w hotelu. Koszty z tytułu zakwaterowania w hotelu pokrywane są do kwoty **300 zł** na każdą osobę maksymalnie przez 3 doby nie więcej niż 2 razy w każdym rocznym okresie ubezpieczenia.
  19. Jeżeli w następstwie zdarzenia ubezpieczeniowego, które wystąpiło w miejscu ubezpieczenia, miejsce to znajdzie się ono w stanie wykluczającym możliwość zamieszkiwania, Centrum Operacyjne zapewnia zorganizowanie i pokrycie **kosztów transportu Ubezpieczonego wraz z 3 osobami bliskimi do i z najbliższego hotelu posiadającego wolne miejsca**, jednakże oddalonego nie dalej niż 100 km od miejsca zamieszkania (bilet kolejowy pierwszej klasy lub bilet autobusowy). Koszty z tytułu transportu do i z najbliższego hotelu obejmują koszty transportu bagażu podręcznego i pokrywane są do kwoty **800 zł** na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe. Ubezpieczony może skorzystać ze świadczenia określonego w niniejszym ustępie jeden raz w każdym rocznym okresie ubezpieczenia.
- zgodnie z ich przeznaczeniem, Centrum Operacyjne zapewnia Ubezpieczonemu, w czasie nieprzekraczającym 3 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia, zorganizowanie dojazdu odpowiedniego technika w celu dokonania naprawy, wraz z pokryciem kosztów:
- 1) dojazdu i robocizny technika,
  - 2) zakupu części zamiennych niezbędnych do wykonania usługi oraz
  - 3) ewentualnego transportu sprzętu z miejsca ubezpieczenia do punktu naprawczego.
2. W przypadku awarii sprzętu AGD w miejscu ubezpieczenia Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszty dojazdu, części zamiennych, robocizny specjalisty AGD oraz ewentualnego transportu sprzętu AGD w limicie **do 1500 zł** na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe.
  3. W przypadku awarii sprzętu RTV w miejscu ubezpieczenia Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszty dojazdu, części zamiennych, robocizny specjalisty RTV oraz ewentualnego transportu sprzętu RTV w limicie **do 1500 zł** na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe.
  4. W przypadku awarii sprzętu PC w miejscu ubezpieczenia Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszty dojazdu, części zamiennych, robocizny specjalisty PC oraz ewentualnego transportu sprzętu PC w limicie **do 1500 zł** na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe.
  5. Ubezpieczony może skorzystać z każdego ze świadczeń określonych w ust. 2-4 dwa razy w każdym rocznym okresie ubezpieczenia.
  6. Przy zgłoszeniu interwencji, Ubezpieczony, powinien podać datę nabycia uszkodzonego sprzętu i wysłać dowód zakupu emailem na adres wskazany przez Centrum Operacyjne. W przypadku braku takiej możliwości wiek sprzętu może zostać zweryfikowany przez przybyłego specjalistę w oparciu o prawdopodobieństwo wyprodukowania danego modelu urządzenia w odpowiednim roku.

#### Zakres usług Bezpieczne Rachunki

##### § 6

1. W razie co najmniej 14 dniowej hospitalizacji Ubezpieczonego na skutek nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, Ubezpieczonemu przysługuje wypłata jednego z poniższych świadczeń:
  - 1) kwoty odpowiadającej kwocie miesięcznych rachunków, (przez które rozumie się rachunki za: czynsz, energię elektryczną, gaz, wodę, odprowadzanie ścieków, wywóz śmieci, telefon, telewizję kablową, telewizję cyfrową, abonament radiowo-telewizyjny, abonament internetowy), ale nie więcej niż do kwoty 500,00 zł, z zastrzeżeniem ust. 3,
  - albo
  - 2) jednorazowej pomocy finansowej w kwocie 500,00 zł.
2. Wypłata jednego ze świadczeń, o których mowa w ust. 1 pkt 1)-2), przysługuje z upływem 14-tego dnia hospitalizacji, za miesiąc, w którym rozpoczęła się hospitalizacja Ubezpieczonego.
3. W przypadku, gdy hospitalizacja Ubezpieczonego trwa nieprzerwanie w kolejnych miesiącach, wypłata następnego świadczenia, o którym mowa w ust. 1 pkt 1), przysługuje odpowiednio z upływem 44-tego oraz 74-tego dnia hospitalizacji.
4. Łącznie Ubezpieczonemu przysługuje wypłata kwoty odpowiadającej maksymalnie 3 świadczeń, o których mowa w ust. 1 pkt 1), za miesiące, w których Ubezpieczony był hospitalizowany.

#### Zakres usług Pomoc Podczas Trudnej sytuacji losowej

##### § 7

1. W razie trudnej sytuacji losowej, Centrum Operacyjne zapewnia Ubezpieczonemu:
  - 1) pomoc **finansową** w wysokości 1000 zł;
  - 2) organizację i pokrycie kosztów **psychologa** w limicie 10 wizyt.
2. Świadczenia przysługują Ubezpieczonemu w odniesieniu do każdej trudnej sytuacji losowej.

#### Zakres usług Pomoc – AGD, RTV, PC

##### § 5

1. W razie awarii sprzętu RTV lub sprzętu AGD lub sprzętu PC powodującej brak możliwości prawidłowego korzystania z tych urządzeń



## Zakres usług Pomoc – Infolinia

### § 8

1. W ramach usług informacyjnych, Centrum Operacyjne zapewnia Ubezpieczonemu całodobowe przekazywanie informacji w ramach infolinii i zgodnie z zapisami ust. 2-6.
2. W ramach usług **Infolinia o Usługodawcach** Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU zapewnia Ubezpieczonemu całodobowe przekazywanie informacji o danych teleadresowych przedsiębiorców świadczących następujące rodzaje usług: ślusarskie, hydrauliczne, dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych oraz klimatyzacyjnych, elektryczne, dekarские, szklarskie, stolarskie, murarskie, malarskie, glazurnicze, parkieciarskie, projektowe (architekci i projektanci wnętrz), aranżacyjne ogrodów (specjaliści w dziedzinie projektowania i pielęgnacji ogrodów), przewodzkowe, rzeczoznawstwa majątkowego, wywozu i utylizacji zniszczonego mienia.
3. W ramach usług **Infolinia Remontowo-Budowlana** Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU zapewnia Ubezpieczonemu całodobowe przekazywanie informacji:
  - a) użytecznych przy prowadzeniu prac budowlanych;
  - b) formalno-prawnych związanych z przeprowadzaniem remontami i prowadzoną budową, z wyłączeniem porad prawnych w tym zakresie,
  - c) o formalnościach jakich trzeba dokonać przy remoncie mieszkania, z wyłączeniem porad prawnych w tym zakresie,
  - d) o formalnościach jakich trzeba dokonać przy zakupie działki, mieszkania, domu, z wyłączeniem porad prawnych w tym zakresie,
  - e) o podatkach oraz dane teleadresowe urzędów gminy, z wyłączeniem porad prawnych w tym zakresie,
  - f) dane teleadresowe placówek banku,
  - g) dane teleadresowe sklepów z materiałami budowlanymi.
4. W ramach usług **Infolinia o Służbach Użyteczności Publicznej** Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU zapewnia Ubezpieczonemu całodobowe przekazywanie informacji o numerach telefonów policji, straży pożarnej, pogotowia ratunkowego, pogotowia gazowego, pogotowia energetycznego, straży miejskiej itp.
5. W ramach usług **Pomoc w przypadku kradzieży kart płatniczych** Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU zapewnia Ubezpieczonemu całodobową pomoc w zakresie przekazywania informacji o właściwym numerze telefonu do banku będącego emitentem kart płatniczych lub do jednostki przyjmującej zastrzeżenia kart płatniczych.
6. W ramach usług **Infolinia Medyczna** Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w niniejszych SWU udziela Ubezpieczonemu telefonicznych informacji o lekarzach specjalistach, dyżurujących placówkach medycznych, aptekach i lekach oraz uprawnieniach w przypadku inwalidztwa. Informacje medyczne nie są usługami leczniczymi i nie mają charakteru diagnostycznego.

## Pomoc Medyczna

### § 9

1. Jeżeli Ubezpieczony (a w zakresie ust. 2 pkt 1-2 – Ubezpieczony lub osoba bliska), w następstwie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, który miał miejsce na terenie Rzeczypospolitej Polskiej wymaga udzielenia pomocy, Centrum Operacyjne zapewnia mu organizację i pokrycie kosztów pomocy w zakresie określonym w § 3 ust. 10.
2. Centrum Operacyjne świadczy w ramach Pomocy Medycznej następujące usługi assistance:
  - 1) **wizyta lekarska po nagłym zachorowaniu lub nieszczęśliwym wypadku Ubezpieczonego lub osoby bliskiej** – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszty wizyty lekarskiej po nagłym zachorowaniu lub nieszczęśliwym wypadku w placówce medycznej lub koszty dojazdów i honorariów lekarza po nagłym zachorowaniu lub nieszczęśliwym wypadku do miejsca pobytu Ubezpieczonego (lub osoby bliskiej). Koszty dojazdów

i honorarium lekarza są pokrywane, jeżeli z uwagi na stan zdrowia nie jest wymagana interwencja pogotowia ratunkowego. W ciągu jednego rocznego okresu ubezpieczenia ochrona ubezpieczeniowa obejmuje nie więcej niż 2 wizyty po nieszczęśliwym wypadku, łącznie w odniesieniu do Ubezpieczonego i osób bliskich oraz nie więcej niż 1 wizytę po nagłym zachorowaniu, łącznie w odniesieniu do Ubezpieczonego i osób bliskich;

- 2) **wizyta pielęgniarki po nagłym zachorowaniu lub nieszczęśliwym wypadku Ubezpieczonego lub osoby bliskiej** – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszty dojazdu oraz honorariów pielęgniarki w miejscu pobytu Ubezpieczonego. W ciągu jednego rocznego okresu ubezpieczenia ochrona ubezpieczeniowa obejmuje nie więcej niż 2 wizyty po nieszczęśliwym wypadku łącznie w odniesieniu dla Ubezpieczonego i osób bliskich oraz 2 wizyty po nagłym zachorowaniu, łącznie w odniesieniu do Ubezpieczonego i osób bliskich;
- 3) **dostarczenie leków** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, gdy Ubezpieczony wymaga leżenia na podstawie zwolnienia lekarskiego i zażywania leków zalecanych przez lekarza prowadzącego leczenie – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszty dostarczenia leków do miejsca pobytu Ubezpieczonego. Koszt leków ponosi Ubezpieczony;
- 4) **transport medyczny do placówki medycznej** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, gdy Ubezpieczony wymaga, zgodnie z zaleceniami lekarza prowadzącego leczenie, wizyty w przychodni lub pobytu w szpitalu – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszty transportu medycznego do placówki medycznej. Transport dokonywany jest o ile nie jest konieczna, według wiedzy lekarza prowadzącego leczenie, interwencją pogotowia ratunkowego;
- 5) **transport medyczny z placówki medycznej** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, gdy Ubezpieczony wymaga po wizycie w przychodni lub pobycie w szpitalu, zgodnie z zaleceniami lekarza prowadzącego leczenie – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszty transportu medycznego z placówki medycznej do miejsca zamieszkania. Transport dokonywany jest o ile nie jest konieczna, według wiedzy lekarza prowadzącego leczenie, interwencją pogotowia ratunkowego;
- 6) **transport medyczny pomiędzy placówkami medycznymi** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, gdy Ubezpieczony przebywa w placówce medycznej, która nie odpowiada wymogom leczenia odpowiednim dla jego stanu zdrowia oraz gdy Ubezpieczony został skierowany przez lekarza prowadzącego leczenie na badania specjalistyczne lub zabieg chirurgiczny w innej placówce medycznej – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszty transportu pomiędzy placówkami medycznymi;
- 7) **opieka nad zwierzętami domowymi i ich transport** – jeśli Ubezpieczony na skutek nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku jest hospitalizowany przez okres dłuższy niż 3 dni – Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszty opieki nad zwierzętami domowymi (psem i/lub kotem). Centrum Operacyjne zapewnia:
  - a) organizację i pokrycie kosztów opieki nad zwierzętami domowymi w miejscu ubezpieczenia;
  - b) organizację i pokrycie kosztów transportu psa lub kota do osoby wskazanej przez Ubezpieczonego do opieki lub do placówki przez niego wskazanej.

Świadczenia określone w ppkt a-b pokrywane są do limitu 300 zł na jedno zdarzenie w rocznym okresie ubezpieczenia oraz są realizowane w sytuacji, gdy w miejscu zamieszkania Ubezpieczony nie ma żadnej osoby mogącej zapewnić opiekę nad zwierzętami. Ubezpieczony ma prawo skorzystać z powyższego świadczenia jeden raz w każdym rocznym okresie ubezpieczenia;

- 8) **organizacja opieki nad dziećmi Ubezpieczonego i niesamodzielnymi osobami bliskimi** – jeżeli Ubezpieczony w następstwie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku jest hospitalizowany przez okres dłuższy niż 3 dni, Centrum Operacyjne zapewnia zorganizowanie i pokrycie kosztów opieki nad dziećmi i/lub nad niesamodzielnymi osobami bliskimi w miejscu ubezpieczenia, Powyższe świadczenia pokrywane są do limitu 500 zł na zdarzenie oraz są realizowane w sytuacji, gdy w miejscu ubezpieczenia nie ma żadnej osoby mogącej zapewnić opiekę nad dziećmi Ubezpieczonego albo niesamodzielnymi osobami bliskimi. Ubezpieczony ma prawo skorzystać z powyższego świadczenia 2 razy w każdym rocznym okresie ubezpieczenia;



9) **organizacja pomocy w nauce dla dzieci Ubezpieczonego w przypadku nagłego zachorowania** – jeżeli Dziecko na skutek nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku i na podstawie pisemnego zalecenia lekarza prowadzącego leczenie, będzie przebywało w miejscu ubezpieczenia powyżej 7 dni – Centrum Operacyjne pokrywa koszty prywatnych lekcji dla Dziecka w miejscu ubezpieczenia do limitu 500 złotych w rocznym okresie ubezpieczenia w odniesieniu do wszystkich zdarzeń ubezpieczeniowych. Ubezpieczony ma prawo skorzystać z powyższego świadczenia jeden raz w każdym rocznym okresie ubezpieczenia.

3. Usługi assistance w zakresie Pomocy Medycznej określone w ust. 2 pkt. 1-6 są świadczone na rzecz Ubezpieczonego (a w zakresie ust. 2 pkt 1-2 – dodatkowo na rzecz Ubezpieczonego lub osób bliskich) do łącznej kwoty 1 500 zł w odniesieniu do jednego nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku.

## Cyber Assistance

### § 10

#### Ochrona zakupów internetowych

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest ochrona zakupów internetowych dokonanych przez Ubezpieczonego w okresie ubezpieczenia.

2. Zakres ubezpieczenia obejmuje ryzyko niedostarczenia towaru w sytuacji, gdy istnieje uzasadnione, w ocenie Ubezpieczonego, podejrzenie popełnienia przez sprzedającego przestępstwa oszustwa i w sytuacji gdy środki prawne okazały się nieskuteczne przy wyegzekwowaniu praw konsumenta.

3. Zakres ubezpieczenia obejmuje jedno zdarzenie ubezpieczeniowe w rocznym okresie ubezpieczenia.

4. Ubezpieczyciel zwraca Ubezpieczonemu wartość pieniężną transakcji, do kwoty 1 000 zł.

5. Warunkiem przyjęcia odpowiedzialności Ubezpieczyciela jest prawidłowe wskazanie przez Ubezpieczonego adresu dostarczenia towaru w zamówieniu.

6. W przypadku dostarczenia Ubezpieczonemu towaru zastępczego i przyjęciu tego towaru przez Ubezpieczonego, odszkodowanie nie przysługuje.

#### Pomoc finansowa po kradzieży dokumentów, kart płatniczych

7. Przedmiotem ubezpieczenia jest ochrona interesu majątkowego Ubezpieczonego w razie utraty na skutek kradzieży z włamaniem, rozboju lub wymuszenia rozbójniczego: karty płatniczej, karty pobytu, paszportu, prawa jazdy.

8. Zakres ubezpieczenia obejmuje:

- 1) zwrot kosztów odtworzenia karty pobytu, paszportu lub prawa jazdy (uzyskanie duplikatów albo nowych dokumentów, w tym wykonanie fotografii), do łącznej kwoty 400 zł, w odniesieniu do maksymalnie jednego zdarzenia ubezpieczeniowego w rocznym okresie ubezpieczenia;
- 2) zwrot kosztów nieautoryzowanych transakcji dokonanych za pomocą skradzionej karty płatniczej w ciągu 48 godzin przed zastrzeżeniem u wystawcy karty płatniczej, do kwoty 200 zł, w odniesieniu do maksymalnie jednego zdarzenia ubezpieczeniowego w rocznym okresie ubezpieczenia, z zastrzeżeniem, że w przypadku utraty przez Ubezpieczonego więcej niż jednej karty płatniczej na skutek tego samego zdarzenia ubezpieczeniowego, limit ten odnosi się do każdej utraconej karty płatniczej.

#### Pomoc w razie utraty danych dostępowych do bankowego konta internetowego

9. W razie utraty danych dostępowych do bankowego konta internetowego na skutek działania oprogramowania szpiegującego, Centrum Operacyjne zapewnia informacyjną pomoc telefoniczną oraz za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, w poniższym zakresie:

- 1) danych kontaktowych banków,
- 2) informacji na temat błędów oprogramowania i komunikatów wyświetlanych przez system w razie zaatakowania przez program szpiegujący,
- 3) pomocy przy zakupie oprogramowania firewall/antywirusowego,
- 4) danych teled adresowych firm zajmujących się naprawą oraz serwisem sprzętu komputerowego,

5) nowości w oprogramowaniu,

6) nowości w sprzęcie komputerowym,

7) danych teled adresowych sklepów z oprogramowaniem i sprzętem komputerowym.

#### Pomoc w razie utraty danych na dysku komputera stacjonarnego lub komputera przenośnego

10. Przedmiotem ubezpieczenia są dane na dysku komputera stacjonarnego lub komputera przenośnego, zakupionego jako urządzenie fabrycznie nowe nie wcześniej niż 5 lat przed wystąpieniem szkody.

11. Zakres ubezpieczenia obejmuje organizację i pokrycie kosztów odzyskiwania danych w razie ryzyka utraty danych na dysku komputera stacjonarnego lub komputera przenośnego w wyniku awarii lub działania przyczyny zewnętrznej.

12. Centrum Operacyjne pokrywa koszty:

- 1) odebrania komputera stacjonarnego, komputera przenośnego lub dysku z miejsca ubezpieczenia i dostarczenia do punktu naprawczego,
- 2) ekspertyzy sporządzonej przez pracownika punktu naprawczego,
- 3) odzyskiwania danych w punkcie naprawczym, do kwoty kosztów odzyskania maksymalnie 500 zł, o ile odzyskanie danych jest technicznie możliwe, co zostało potwierdzone ekspertyzą sporządzoną przez pracownika punktu naprawczego;
- 4) odesłania komputera stacjonarnego, komputera przenośnego lub dysku z punktu naprawczego do miejsca ubezpieczenia.

13. W ciągu jednego rocznego okresu ubezpieczenia ochrona ubezpieczeniowa obejmuje nie więcej niż 1 próbę odzyskania danych z dysku, łącznie w odniesieniu do komputera stacjonarnego i komputera przenośnego.

#### Ubezpieczenie Przedłużonej Ochrony

### § 11

1. Przedmiotem ubezpieczenia w zakresie ubezpieczenia **Przedłużonej Ochrony** są usługi pokrycia kosztów naprawy następującego sprzętu: pralka, lodówka, odbiornik telewizyjny, okap, piekarnik, kuchnia gazowa lub elektryczna – zakupione w punkcie sprzedaży detalicznej na terenie RP jako nowe, znajdujące się w miejscu ubezpieczenia, nie starsze niż 5-letnie, wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, których pierwszym użytkownikiem jest Ubezpieczony.

2. W przypadku gdy wymieniony w ust. 1 sprzęt zostanie w przyszłości zastąpiony wymienionym sprzętem w ramach gwarancji producenta, Przedłużona Ochrona obejmuje dostarczony Ubezpieczonemu wymieniony sprzęt.

3. Centrum Operacyjne pokrywa koszty związane z naprawą lub wypłatą odszkodowania po awarii maksymalnie do kwoty 2 500 zł, stanowiącej górny limit odpowiedzialności w odniesieniu do jednej szkody.

4. Ubezpieczonemu przysługuje skorzystanie z ubezpieczenia w zakresie **Przedłużonej Ochrony** maksymalnie jeden raz w rocznym okresie ubezpieczenia.

#### Obowiązki Ubezpieczającego i Ubezpieczonego w zakresie ubezpieczenia przedłużonej ochrony

### § 12

1. W celu zachowania uprawnień wynikających z Ubezpieczenia Przedłużonej Ochrony Ubezpieczający/Ubezpieczony zobowiązani są do:

- 1) niezwłocznego zgłoszenia do Centrum Operacyjnego objawów nieprawidłowego funkcjonowania ubezpieczonego sprzętu oraz postępowania zgodnie z jego zaleceniami;
- 2) natychmiastowego zatrzymania lub wyłączenia ubezpieczonego sprzętu oraz postępowania zgodnie z zaleceniami zawartymi w instrukcji obsługi i karcie gwarancyjnej w razie sygnalizowania wystąpienia usterek lub nieprawidłowości przez urządzenie ostrzegawczo-sygnalizacyjne lub kontrolnopomiarowe.

2. Dowodami potwierdzającymi prawidłowo wykonane, wymagane zgodnie z zaleceniami producenta, przeglądy okresowe ubezpieczonego sprzętu, są wpisy w karcie gwarancyjnej lub instrukcji obsługi dokonane przez punkt naprawczy.

3. W razie utraty karty gwarancyjnej lub instrukcji obsługi ubezpieczonego sprzętu, ciężar udowodnienia faktu terminowego wykonania, wymaganych przez producenta, przeglądów okresowych spoczywa na Ubezpieczającym/Ubezpieczonym.
4. W przypadku awarii Ubezpieczający/Ubezpieczony są zobowiązani do:
  - 1) zapobiegnięcia zwiększeniu się uszkodzeń ubezpieczonego sprzętu;
  - 2) niedokonywania w ubezpieczonym sprzęcie jakichkolwiek zmian.
5. W przypadku awarii Ubezpieczający/Ubezpieczony nie rozpocznie naprawy ubezpieczonego sprzętu bez zgody Centrum Operacyjnego chyba że brak niezwłocznej naprawy zwiększy rozmiar szkody.

#### **Naprawienie szkody w zakresie Ubezpieczenia Przedłużonej Ochrony**

##### **§ 13**

1. Naprawienie szkody w ramach Ubezpieczenia Przedłużonej Ochrony obejmuje pokrycie:
  - 1) kosztów ekspertyzy wykonanej przez przedstawiciela Centrum Operacyjnego lub pracownika punktu naprawczego;
  - 2) równowartości ceny koniecznych części zamiennych i materiałów użytych do naprawy sprzętu;
  - 3) kosztów robocizny;
  - 4) kosztów dojazdu pracownika punktu naprawczego, w przypadku, gdy ubezpieczony sprzęt waży powyżej 10 kg.
2. Koszty naprawy lub wymiany obudowy ubezpieczonego sprzętu są pokrywane gdy ich uszkodzenie nastąpiło w wyniku jego awarii.
3. Przy ustalaniu kosztów usunięcia awarii nie uwzględnia się kosztów wynikających z braku części zamiennych oraz kosztów ich dostawy do punktu naprawczego.
4. Centrum Operacyjne zastrzega sobie prawo do:
  - 1) kontroli naprawy ubezpieczonego sprzętu na każdym jej etapie;
  - 2) dokonania oględzin ubezpieczonego sprzętu po naprawie;
  - 3) oględzin części zakwalifikowanych do wymiany.
5. Centrum Operacyjne pokrywa koszty usunięcia szkody do kwoty **2 500 zł**.
6. Centrum Operacyjne pokrywa wyłącznie koszty naprawy ustalone na dzień wystąpienia awarii, niezbędne do przywrócenia prawidłowego działania ubezpieczonego sprzętu.

#### **Wyplata odszkodowania w zakresie ubezpieczenia przedłużonej ochrony**

##### **§ 14**

1. Centrum Operacyjne zastrzega sobie prawo do wstrzymania wypłaty odszkodowania do czasu dokonania bezpośredniej weryfikacji szkody przez swojego przedstawiciela lub pracownika punktu naprawczego.
2. Centrum Operacyjne dokonuje wypłaty odszkodowania na podstawie uznania roszczenia Ubezpieczonego.
3. Z dniem wypłaty odszkodowania za uszkodzony za sprzęt, który uległ awarii, uszkodzony sprzęt staje się własnością Ubezpieczyciela.

#### **Pomoc – Naprawa urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych**

##### **§ 15**

1. Przedmiotem ubezpieczenia są usługi polegające na naprawie urządzeń grzewczych (tj.: kotły gazowe kondensacyjne i konwencjonalne, kotły elektryczne, kotły na paliwa stałe i kotły olejowe) oraz urządzeń klimatyzacyjnych (klimatyzatory przenośne jednoczęściowe i rozłączne typu split, klimatyzatory stacjonarne jednoczęściowe i rozłączne typu split, klimatyzatory multispit) – zakupione w punkcie sprzedaży detalicznej na terenie RP jako nowe, znajdujące się w miejscu ubezpieczenia, nie starsze niż 5-letnie, wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, których pierwszym użytkownikiem

jest Ubezpieczony, z wyłączeniem sprzętu objętego gwarancją producenta.

2. W przypadku awarii urządzenia grzewczego lub urządzenia klimatyzacyjnego w miejscu ubezpieczenia – Centrum Operacyjne, w terminie 3 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia, organizuje i pokrywa koszty dojazdu, robocizny specjalisty – technika urządzeń grzewczych lub technika urządzeń klimatyzacyjnych oraz ewentualnego transportu urządzenia grzewczego lub klimatyzacyjnego.
3. Interwencja zostanie podjęta po przedstawieniu przez Ubezpieczonego dowodu zakupu i gwarancji urządzenia grzewczego lub klimatyzacyjnego, a w przypadku ich braku, wiek urządzenia zostanie zweryfikowany przez specjalistę.
4. Centrum Operacyjne pokrywa koszty naprawy urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych w limicie do 1 000 zł na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe.
5. Ubezpieczony może skorzystać ze świadczenia jeden raz w każdym rocznym okresie ubezpieczenia.

#### **Ogólne wyłączenia odpowiedzialności**

##### **§ 16**

1. Ubezpieczyciel nie świadczy usług assistance jeżeli szkoda wystąpiła w innym miejscu niż wskazane we wniosku ubezpieczeniowym jako miejsce ubezpieczenia.
2. W ramach usług assistance Ubezpieczyciel nie odpowiada za szkody polegające na utracie, ubytku lub uszkodzeniu mienia z zastrzeżeniem § 11.
3. Z usług 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.
4. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za szkody:
  - 1) wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa przez Ubezpieczonego, chyba że zapłata odszkodowania z tytułu szkód wynikających z rażącego niedbalstwa odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
  - 2) powstałe na skutek popełnienia przestępstwa umyślnego lub usiłowania popełnienia przestępstwa przez Ubezpieczonego;
  - 3) powstałe przed objęciem ochroną ubezpieczeniową w ramach niniejszych SWU;
  - 4) powstałe wskutek umyślnego samookaleczenia, samobójstwa lub jego usiłowania przez Ubezpieczonego;
  - 5) powstałe na skutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, epidemii, pandemii, wycieków, zanieczyszczeń, skażeń, reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego bronią jądrową lub promieniotwórczą, energią jądrową lub skażenia radioaktywnego;
  - 6) spowodowane opóźnieniem lub brakiem świadczenia usług assistance wskutek strajków, niepokoїв społecznych, zamieszek, aktów terroryzmu, sabotażu, wojny, wojny domowej, promieniowania radioaktywnego;
  - 7) powstałe wskutek strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, buntu, rozruchów, rewolucji, powstania, zamieszek społecznych i wojskowych, wojny, wojny domowej, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania, zarekwirowania i zniszczenia mienia na podstawie obowiązujących przepisów prawa;
  - 8) powstałe wskutek spożycia przez Ubezpieczonego lub jego osoby bliskie alkoholu, zażycia narkotyków lub innych środków odurzających, o ile miało to wpływ na powstanie lub rozmiar szkody;
  - 9) w szychbach podlegających ubezpieczeniu wynikłe na skutek:
    - a) zarysowania, poplamienia, zmianie barwy lub odprysnięcia powierzchni ubezpieczonych szyb,
    - b) zastosowania niewłaściwej technologii wykonawstwa lub montażu,
    - c) obróbki, montażu, wymianie w czasie prac konserwatorskich, remontowych, naprawczych w miejscu ubezpieczenia,
    - d) zużycia, braku należytej konserwacji,
    - e) usunięcia szyb z miejsca stałego zainstalowania.

## Szczególne wyłączenia odpowiedzialności

### § 17

1. Ubezpieczyciel dodatkowo w ramach Pomocy DOM, AGD, PC, RTV nie ponosi odpowiedzialności za szkody:
  - 1) spowodowane katastrofami naturalnymi, z wyjątkiem zdarzenia losowego;
  - 2) wynikające z utraty danych na nośniku w wyniku awarii, zdarzenia losowego lub naprawy sprzętu PC;
  - 3) wynikające z chemicznych, termicznych lub celowych uszkodzeń sprzętu AGD, RTV, PC, urządzenia grzewczego lub urządzenia klimatyzacyjnego oraz wywołane nimi wady;
  - 4) wynikające z użycia biologicznych lub chemicznych materiałów, substancji lub składników w celu spowodowania zagrożenia życia lub zdrowia ludzkiego;
  - 5) powstałe na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania sprzętu AGD, RTV, PC, urządzenia grzewczego lub urządzenia klimatyzacyjnego.
2. Ubezpieczyciel w ramach Pomocy DOM, AGD, PC, RTV oraz Pomoc – Naprawa urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych nie ponosi odpowiedzialności za koszty:
  - 1) usług związanych z uszkodzeniami, za naprawę których odpowiadają właściwe służby administracyjne lub pogotowia technicznego, energetycznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego m.in. awarie pionów centralnego ogrzewania;
  - 2) usług elektryka lub technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych, związanych z uszkodzeniami żarówek, przedłużaczy, żyrandoli;
  - 3) usług związanych z konserwacją sprzętu AGD, RTV, PC, urządzenia grzewczego, urządzenia klimatyzacyjnego oraz stałych elementów wyposażenia w miejscu ubezpieczenia;
  - 4) usług związanych z naprawą sprzętu AGD, RTV, PC, urządzenia grzewczego, urządzenia klimatyzacyjnego powstałych przed objęciem ochroną ubezpieczeniową;
  - 5) wypłaty zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę;
  - 6) następujących usług w przypadku awarii sprzętu PC:
    - a) związanych z uszkodzeniem oprogramowania zainstalowanego na sprzęcie PC, centrali telefonicznej, urządzeń peryferyjnych, drukarki, skanera, myszy optycznej,
    - b) na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania, konserwacji oraz zastosowania sprzętu PC niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa,
    - c) związanych z uszkodzeniami i wadami wynikłymi z niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrojzeń lub zmian konstrukcyjnych, dokonywanych przez użytkującego,
    - d) związanych z brakiem wzajemnej kompatybilności elementów Sprzętu PC i oprogramowania albo wynikających z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji;
  - 7) naturalnego zużycia elementów Sprzętu AGD, RTV, PC, urządzenia grzewczego, urządzenia klimatyzacyjnego m.in. toner, atrament, bateria, czytnik lasera, żarówka;
  - 8) usług naprawy i transportu do autoryzowanego punktu naprawy sprzętu AGD, RTV, PC, urządzenia grzewczego, urządzenia klimatyzacyjnego będącego na gwarancji producenta;
  - 9) czynności przewidzianych w instrukcji obsługi/instalacji, do wykonania których zobowiązany jest Ubezpieczony lub użytkujący we własnym zakresie i na własny koszt m.in.: zainstalowanie, konserwacja sprzętu AGD, RTV, PC, urządzenia grzewczego, urządzenia klimatyzacyjnego, instalacja oprogramowania;
  - 10) materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy z zastrzeżeniem zapisów § 4-5.
3. Ubezpieczyciel dodatkowo w ramach Pomocy Medycznej nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe wskutek:
  - 1) wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa przez Ubezpieczonego, chyba że zapłata odszkodowania z tytułu szkód wynikających z rażącego niedbalstwa odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
  - 2) leczenia eksperymentalnego i niepotwierzonego badaniami;
  - 3) zabiegów ze wskazań estetycznych niezależnie od powodu ich wykonania;
  - 4) leczenia stomatologicznego bez względu na to czy jest wykonywane przez lekarza stomatologa, czy chirurga twarzowo-szczękowego;
  - 5) wad wrodzonych;
  - 6) zarażenia się HIV, AIDS, chorobami przekazywanymi drogą płciową;
  - 7) chorób przewlekłych;
  - 8) nieprzestrzegania zaleceń lekarza;
  - 9) leczenia medycznego, zachowawczego lub zapobiegawczego, chyba, że było ono zalecone przez lekarza Centrum Operacyjnego;
  - 10) amatorskiego uprawiania sportów ekstremalnych tj. 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 5 500 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;
  - 11) wyczynowego lub zawodowego uprawiania sportu, przez który rozumie się 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;
  - 12) katastrof naturalnych, działania ognia lub innych żywiołów;
  - 13) spożycia alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów Ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii, o ile miało to wpływ na powstanie lub rozmiar szkody;
  - 14) chorób psychicznych.
4. Ubezpieczyciel dodatkowo w ramach Pomocy Medycznej nie ponosi odpowiedzialności za następujące koszty:
  - 1) leczenia ze wskazań estetycznych niezależnie od powodu ich wykonania;
  - 2) leczenia powstałego na skutek wojen, działań wojennych, konfliktów zbrojnych, zamieszek, rozruchów, zamachów stanu, aktów terroru, powstania, strajków oraz skażeń chemicznych lub radioaktywnych, materiałów nuklearnych, spalania paliwa jądrowego, azbestozy;
  - 3) rutynowych badań fizykalnych, w tym badań i testów ginekologicznych, szczepień i innych leków zapobiegawczych;
  - 4) świadczeń i usług medycznych w związku ze szkodami, które miały miejsce poza granicami RP;
  - 5) wypłaty zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę.
5. Ubezpieczyciel dodatkowo w ramach Ochrony zakupów internetowych nie ponosi odpowiedzialności za transakcje dotyczące następujących zakupów internetowych:
  - 1) usług,
  - 2) towarów oferowanych przez podmioty zarejestrowane poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
  - 3) towarów niedopuszczonych do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz towarów nielegalnie wprowadzonych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, chyba że Ubezpieczony nie wiedział bądź przy zachowaniu należytej staranności nie mógł dowiedzieć się o tym, że towar został niedopuszczony do obrotu lub został wprowadzony do obrotu nielegalnie;
  - 4) towarów pochodzących z przestępstwa, chyba że Ubezpieczony nie wiedział bądź przy zachowaniu należytej staranności nie mógł dowiedzieć się o tym, że towar pochodził z przestępstwa;
  - 5) towarów zakupionych w ramach prowadzonej przez Ubezpieczonego działalności gospodarczej;
  - 6) biletów, kartonów, kuponów, doładowania telefonów;
  - 7) związanych z udziałem w zakładach hazardowych;
  - 8) towarów w ramach zakupów grupowych;
  - 9) środków płatniczych, walut, bonów, czeków, papierów wartościowych,
  - 10) numizmatów;
  - 11) metali szlachetnych, kamieni szlachetnych, dzieł sztuki, antyków;
  - 12) towarów spożywczych;
  - 13) zwierząt i roślin;
  - 14) treści cyfrowych, płatnego dostępu do stron internetowych i zasobów cyfrowych;
  - 15) pojazdów silnikowych w rozumieniu ustawy Prawo o ruchu drogowym.

6. Ubezpieczyciel dodatkowo w ramach Ochrony zakupów internetowych nie obejmuje ochroną zdarzeń zaistniałych na skutek błędnego wskazania przez Ubezpieczonego adresu dostarczenia towaru.
7. Ubezpieczyciel dodatkowo w ramach Pomocy finansowej po kradzieży dokumentów, kart płatniczych nie obejmuje zdarzeń polegających na:
  - 1) konfiskacie lub zarekwirowaniu dokumentów na podstawie decyzji podjętej przez uprawnione do tego władze;
  - 2) zniszczeniu, zagubieniu lub kradzieży karty płatniczej, paszportu, karty pobytu lub prawa jazdy;
  - 3) udostępnieniu przez Ubezpieczonego danych karty płatniczej lub danych zabezpieczeń karty płatniczej umożliwiających dokonanie płatności obciążającej saldo karty płatniczej, bez wiedzy Ubezpieczonego;
  - 4) użyciu karty płatniczej skopiowanej bez wiedzy Ubezpieczonego;
  - 5) dokonaniu nieautoryzowanych transakcji po zastrzeżeniu karty płatniczej u wystawcy.
8. Ubezpieczyciel dodatkowo w ramach Pomocy w razie utraty danych na dysku komputera stacjonarnego lub komputera przenośnego nie obejmuje:
  - 1) instalacji oprogramowania;
  - 2) kosztów materiałów i części zamiennych (w tym nowych dysków), ich zakupu i montażu;
  - 3) usług gwarantowanych w ramach gwarancji producenta.
9. Ubezpieczyciel dodatkowo w ramach ubezpieczenia Przedłużonej Ochrony nie ponosi odpowiedzialności za szkody:
  - 1) polegające na utracie lub uszkodzeniu akcesoriów dodatkowych, wymiennalnych komponentów lub materiałów o ograniczonej żywotności;
  - 2) polegające na utracie danych lub oprogramowania ubezpieczonego sprzętu;
  - 3) polegające na utracie lub uszkodzeniu jedynie baterii ubezpieczonego sprzętu;
  - 4) powstałe bezpośrednio na skutek zaginięcia, zagubienia, kradzieży ubezpieczonego sprzętu;
  - 5) spowodowane przez impuls elektromagnetyczny wywołany przez człowieka lub powstały w sposób naturalny, w tym na skutek przepięcia prądu;
  - 6) za które, na mocy przepisów prawa lub postanowień umowy (np. gwarancja, rękojmia) jest odpowiedzialny producent, importer, autoryzowany dystrybutor sprzętu lub sprzedawca;
  - 7) w postaci uszkodzenia estetycznego, które nie ma wpływu na funkcjonowanie ubezpieczonego sprzętu m.in. wgniecenia, zadrapania, odbarwienia, pęknięcia;
  - 8) spowodowane rozlaniem alkoholu na ubezpieczony sprzęt;
  - 9) powstałe na skutek niezgodnych z zaleceniami producenta testów bądź konserwacji;
  - 10) powstałe na skutek użytkowania ubezpieczonego sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją obsługi;
  - 11) powstałe na skutek niedokonywania przeglądów okresowych, o ile są przewidziane w instrukcji obsługi;
  - 12) powstałe na skutek samodzielnego zmodyfikowania ubezpieczonego sprzętu;
  - 13) będące następstwem napraw dokonywanych poza punktem naprawczym;
  - 14) powstałe wskutek niewłaściwego podłączenia ubezpieczonego sprzętu do sieci elektrycznej, gazowej lub wodno-kanalizacyjnej;
  - 15) powstałe w trakcie instalacji ubezpieczonego sprzętu, niezgodnie z instrukcją obsługi;
  - 16) będące następstwem zwykłego zużycia, rdzy, korozji, oksydacji;
  - 17) spowodowane przez zwierzęta;
  - 18) spowodowane katastrofami naturalnymi, działaniem ognia lub innych żywiołów.
10. Ubezpieczyciel dodatkowo w ramach ubezpieczenia Przedłużonej Ochrony nie ponosi odpowiedzialności za koszty:
  - 1) strat pośrednich wszelkiego rodzaju, powstałych na skutek awarii ubezpieczonego sprzętu i braku możliwości jego eksploatacji m.in. utraty zysku, kar umownych, strat spowodowanych opóźnieniem, brakiem wydajności;
  - 2) instalacji i konserwacji ubezpieczonego sprzętu;
  - 3) montażu ubezpieczonego sprzętu;
  - 4) wymiany części podlegających normalnemu zużyciu lub okresowej wymianie w związku z eksploatacją ubezpieczonego sprzętu. baterii, żarówek, akumulatorów, lamp;
  - 5) napraw plomb zabezpieczających;
  - 6) uszkodzeń ubezpieczonego sprzętu powstałych podczas jego transportu;
  - 7) transportu ubezpieczonego sprzętu do i z punktu naprawczego, z wyjątkiem ubezpieczonego sprzętu ważącego powyżej 10 kg;
  - 8) odzysku, recyklingu lub unieszkodliwienia ubezpieczonego sprzętu, który uległ awarii;
  - 9) usterek ubezpieczonego sprzętu spowodowanych działaniem wirusów komputerowych, oprogramowania komputerowego lub wadliwym funkcjonowaniem na skutek powyższych czynników;
  - 10) naprawy ubezpieczonego sprzętu, poniesionych w sytuacji gdy Ubezpieczyciel nie jest zobowiązany do naprawy;
  - 11) usterek ubezpieczonego sprzętu wynikających z wadliwych pikseli w liczbie niższej lub równej liczbie dopuszczalnej zgodnie z normą ISO 13406-2 z roku 2001;
  - 12) wad telewizorów plazmowych, wynikających z wypalania luminoforu – „zamieranie obrazu”;
  - 13) odzyskania i ponownej instalacji baz danych, plików lub oprogramowania w następstwie szkody;
  - 14) napraw usterek w ubezpieczonym sprzęcie, z uwagi na istnienie których została udzielona zniżka przy zakupie sprzętu;
  - 15) poniesione w związku z uszkodzeniami spowodowanymi stosowaniem nieoryginalnych, niezalecanych przez producenta materiałów eksploatacyjnych i akcesoriów;
  - 16) uszkodzeń będących wynikiem defektu produkcyjnego lub wad konstrukcyjnych, które spowodowały wycofanie ubezpieczonego sprzętu.

## Postępowanie w przypadku szkody

### § 18

1. Ubezpieczający/Ubezpieczony lub inna osoba występująca w jego imieniu ma obowiązek niezwłocznie powiadomić **Centrum Operacyjne** o powstaniu szkody lub zaistnieniu konieczności skorzystania z usługi assistance pod numerem telefonu **(22) 59 19 522**.
2. W przypadku gdy Ubezpieczający/Ubezpieczony nie dopełnił obowiązku zgłoszenia szkody, nie postępował zgodnie z dyspozycjami Centrum Operacyjnego lub nie zapobiegł zwiększeniu szkody, Centrum Operacyjne ma prawo zmniejszyć świadczenie, o ile niezgłoszenie szkody lub brak postępowania zgodnie z dyspozycjami Centrum Operacyjnego miało wpływ na wysokość szkody lub możliwość jej ustalenia.
3. W razie zaistnienia szkody, Ubezpieczony lub inna osoba w jego imieniu jest zobowiązana skontaktować się telefonicznie z Centrum Operacyjnym i podać:
  - 1) dane umożliwiające identyfikację Ubezpieczonego (imię i nazwisko Ubezpieczonego oraz PESEL lub datę urodzenia);
  - 2) adres miejsca ubezpieczenia;
  - 3) numer polisy;
  - 4) okres ochrony ubezpieczeniowej;
  - 5) numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Ubezpieczonym lub osobą występującą w jego imieniu;
  - 6) opis szkody i rodzaj wymaganej pomocy;
  - 7) adres korespondencyjny.
4. Ponadto, w zakresie:
  - 1) Pomocy-Dom: dostarczyć kopię protokołu policyjnego potwierdzającego zaistnienie szkody na skutek kradzieży z włamaniem;
  - 2) Bezpieczne Rachunki: dostarczyć rachunki, wystawione na imię i nazwisko Ubezpieczonego (w przypadku sytuacji o której mowa w § 6 ust 1 pkt 1 lub ust 3), zaświadczenia ze szpitala lub karty informacyjnej leczenia szpitalnego Ubezpieczonego, zawierających informacje o dacie początku i końca hospitalizacji Ubezpieczonego oraz jej przyczynach, pozwalających ustalić odpowiedzialność Ubezpieczyciela.
  - 3) Pomocy podczas Trudnej Sytuacji Losowej: dostarczyć akt zgonu oraz dokument pozwalający stwierdzić odpowiedzialność Ubezpieczyciela;
  - 4) Pomocy Medycznej: dostarczyć do Centrum Operacyjnego dokumentację niezbędną do ustalenia zasadności roszczenia Ubezpieczonego, to jest kserokopię diagnozy lekarskiej, dokumentów stwierdzających przyczynę i zakres udzielonej pomocy medycznej lub dotyczących innych kosztów objętych zakresem ubezpieczenia oraz, w przypadku poniesienia kosztów we własnym zakresie – rachunki i dowody ich zapłaty;



- 5) Cyber Assistance – Ochrona zakupów internetowych:
  - a) złożyć na policji lub w prokuraturze zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa oszustwa przez sprzedającego i uzyskać potwierdzenie złożenia zawiadomienia, jeżeli okoliczności zdarzenia uzasadniają złożenie takiego zawiadomienia,
  - b) dostarczyć do Centrum Operacyjnego następujące dokumenty:
    - i. kopię zamówienia zawierającego dane Ubezpieczonego i sprzedającego oraz cenę zamówionego towaru,
    - ii. potwierdzenie dokonania zapłaty za zamówiony towar,
    - iii. kopię dokumentacji potwierdzającej podjęte przez Ubezpieczonego działania w ramach postępowania reklamacyjnego wraz z odpowiedzią sprzedającego, jeżeli jej udzielił,
    - iv. kopię zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa oszustwa, z potwierdzeniem złożenia zawiadomienia na policji lub w prokuraturze,
  - c) niezwłocznie poinformować Ubezpieczyciela, jeżeli po zgłoszeniu roszczenia, a przed wypłatą Ubezpieczyciela odszkodowania Ubezpieczony otrzyma zamówiony towar lub zwrot wartości transakcji,
  - d) niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, zwrócić Ubezpieczycielowi otrzymane odszkodowanie, w przypadku otrzymania przez Ubezpieczonego zamówionego towaru lub zwrotu wartości transakcji, po otrzymaniu odszkodowania;
- 6) Cyber Assistance – Pomoc finansowa po kradzieży dokumentów, kart płatniczych:
  - a) zgłosić utratę dokumentów, kart płatniczych w wyniku kradzieży z włamaniem, rozboju lub wymuszenia rozbójniczego na policji lub w prokuraturze i uzyskać pisemne potwierdzenie zgłoszenia,
  - b) dostarczyć do Centrum Operacyjnego następujące dokumenty:
    - i. kopię dokumentu uzyskanego od policji lub prokuratury,
    - ii. dowód poniesienia kosztów odtworzenia dokumentów (w przypadku utraty dokumentów),
    - iii. potwierdzenie zastrzeżenia utraconej karty płatniczej u wystawcy karty płatniczej (w przypadku utraty karty płatniczej),
    - iv. dokument wystawiony przez wystawcę karty płatniczej potwierdzający liczbę, wartość i daty nieautoryzowanych transakcji na karcie płatniczej ((w przypadku utraty karty płatniczej);
  - 7) Przedłużonej Ochrony:
    - a) dostarczyć ubezpieczony sprzęt do wskazanego przez Centrum Operacyjne punktu naprawczego, jeżeli jego waga nie przekracza 10 kg;
    - b) udostępnić ubezpieczony sprzęt pracownikowi punktu naprawczego w uzgodnionym z Centrum Operacyjnym terminie celem naprawy, jeżeli jego waga przekracza 10 kg;
    - c) przekazać pracownikowi punktu naprawczego kopie: dowodu zakupu, gwarancji producenta, dokumentu ubezpieczenia.
5. Ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo do weryfikacji przedłożonych przez Ubezpieczonego dokumentów w zakresie Pomocy Medycznej, kontaktując się w tym celu z Placówką medyczną lub Lekarzem prowadzącym leczenie.

## Postanowienia końcowe

### § 19

1. W porozumieniu z Ubezpieczającym w umowie ubezpieczenia mogą być stosowane klauzule umowne, tj. warunki dodatkowe lub odmiennie od przyjętych w niniejszych SWU. W sprawach nieuregulowanych w klauzulach umownych stosuje się odpowiednie zapisy niniejszych SWU.

2. Wszelkie odstępstwa od niniejszych SWU muszą być wymienione pod rygorem nieważności w polisie lub innym dokumencie ubezpieczenia i podpisane przez strony umowy ubezpieczenia w celu potwierdzenia ich przyjęcia.
3. Prawem właściwym dla umowy ubezpieczenia zawartej na podstawie niniejszych SWU jest prawo polskie.
4. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według właściwości ogólnej, albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego/ Ubezpieczonego z umowy ubezpieczenia. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według właściwości ogólnej, albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Spadkobiercy Ubezpieczającego/ Spadkobiercy Ubezpieczonego z umowy ubezpieczenia.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszych SWU „Twój Assistance Plus” mają zastosowanie postanowienia OWU określone w § 1 ust. 1, przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym kodeksu cywilnego oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej.

## Reklamacje i pozasądowe rozwiązywanie sporów

### § 20

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 przewidywanym 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.

Niniejsze SWU zawierające wykaz informacji zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu UNIQA TU S.A. z dnia 13 sierpnia 2018 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 1 października 2018 r.

## 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.



**UBEZPIECZENIE POMOC – DOM cd.**

Kiedy oferujemy pomoc?	Rodzaj pomocy		Limit odpowiedzialności	Co zapewniamy w ramach limitu	Ilość usług w rocznym okresie ubezpieczenia
Wystąpienie w miejscu ubezpieczenia gryzoni i/lub owadów pasożytniczych	Deratyzacja i/lub dezynsekcja		600 zł na zdarzenie	koszty deratyzacji i/lub dezynsekcji	1 raz
Założenie przez osy/szerszenie gniazd w miejscu Ubezpieczenia	Usuwanie gniazd os i/lub szerszeni	specjalista	600 zł na zdarzenie	koszty usunięcia gniazd os i/lub szerszeni	1 raz
Hospitalizacja Ubezpieczonego w skutek nagłego zachorowania lub nieszczeniowego wypadku	Opieka do psa przez okres nie dłuższy niż 5 dni		800 zł na zdarzenie	koszty opieki do psa	1 raz
Usługa na życzenie Klienta	Przeгляд okresowy instalacji gazowej i elektrycznej	elektryk lub technik urządzeń grzewczych	Bez limitu	zapewniamy wyłączenie dostępu do usługodawcy, wszelkie koszty związane z wykonywaniem usług pokrywa Ubezpieczony	2 razy
Miejsce ubezpieczenia w stanie wykluczającym dalsze zamieszkiwanie w wyniku działania zdarzenia losowego objętego ochroną	Dozór mienia		1 000 zł na zdarzenie	koszty dozoru mienia	
	Transport oraz transport powrotny ocalalego mienia	specjalista	2 000 zł na zdarzenie	koszty całkowitego transportu mienia	1 raz
	Przechowanie ocalalego mienia		1 000 zł na zdarzenie	koszty przechowania mienia	
Miejsce ubezpieczenia w stanie wykluczającym dalsze zamieszkiwanie w wyniku działania zdarzenia losowego objętego ochroną	Zakwaterowanie w hotelu		300 zł na osobę	koszty zakwaterowania w hotelu	2 razy
	Transport do i z hotelu	specjalista	800 zł na osobę	koszty biletów kolejowych pierwszej klasy lub biletów autobusowych oraz transportu bagażu podręcznego	1 raz
<b>UBEZPIECZENIE POMOC - AGD</b>					
Kiedy oferujemy pomoc?	Rodzaj pomocy		Limit odpowiedzialności	Co zapewniamy w ramach limitu?	Ilość usług w rocznym okresie ubezpieczenia
Awaria sprzętu AGD powodująca brak możliwości prawidłowego korzystania z tych urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem	Dojazd odpowiedniego technika w celu dokonania naprawy	technik	1500 zł na zdarzenie	koszty dojazdu, robocizny specjalisty, zakupu części zamiennych niezbędnych do wykonania usługi oraz koszty ewentualnego transportu sprzętu do punktu naprawczego	2 razy



UBEZPIECZENIE POMOC - RTV			
Kiedy oferujemy pomoc?	Rodzaj pomocy	Limit odpowiedzialności	Co zapewniamy w ramach limitu?
Awaria sprzętu RTV powodująca brak możliwości prawidłowego korzystania z tych urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem	Dojazd odpowiedniego technika w celu dokonania naprawy	1500 zł na zdarzenie	koszty dojazdu, robocizny specjalisty, zakupu części zamiennych niezbędnych do wykonania usługi oraz koszty ewentualnego transportu sprzętu do punktu naprawczego
	technik		
			Ilość usług w rocznym okresie ubezpieczenia 2 razy
UBEZPIECZENIE POMOC - PC			
Kiedy oferujemy pomoc?	Rodzaj pomocy	Limit odpowiedzialności	Co zapewniamy w ramach limitu?
Awaria sprzętu PC powodująca brak możliwości prawidłowego korzystania z tych urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem	Dojazd odpowiedniego technika w celu dokonania naprawy	1500 zł na zdarzenie	koszty dojazdu, robocizny specjalisty, zakupu części zamiennych niezbędnych do wykonania usługi oraz koszty ewentualnego transportu sprzętu do punktu naprawczego
	technik		
			Ilość usług w rocznym okresie ubezpieczenia 2 razy
UBEZPIECZENIE BEZPIECZNE RACHUNKI			
Kiedy oferujemy pomoc?	Rodzaj pomocy	Limit odpowiedzialności	Co zapewniamy w ramach limitu?
W czasie hospitalizacji ubezpieczonego powyżej 14 dni	Wyplata świadczenia w kwocie miesięcznych rachunków za usługi i media w miejscu ubezpieczenia	po 14 dniach Hospitalizacji do 500 zł, albo po 44 dniach Hospitalizacji do 1 000 zł, albo po 74 dniach Hospitalizacji do 1 500 zł	zwrot kosztów rachunków maksymalnie za 3 miesiące (za każdy rozpoczęty miesiąc),  Wyplata świadczenia
	Świadczenie zamienne		
	Jednorazowa pomoc finansowa	500 zł	
			Ilość usług w rocznym okresie ubezpieczenia Bez limitu
POMOC PODCZAS TRUDNEJ SYTUACJI LOSOWEJ			
Kiedy oferujemy pomoc?	Rodzaj pomocy	Limit odpowiedzialności	Co zapewniamy w ramach limitu?
śmierć Dziecka w wyniku nieszczęśliwego wypadku lub śmierć Współmałżonka w wyniku nieszczęśliwego wypadku	pomoc finansowa pomoc psychologa	1000 zł 10 wizyt	Koszty związane z trudną sytuacją losową, oraz konsultacje z psychologiem
			Ilość usług w rocznym okresie ubezpieczenia Po każdej trudnej sytuacji losowej

<p style="text-align: center;"><b>POMOC - INFOLINIE</b>  <b>(zapewniana jest wyłącznie informacja, wszelkie koszty związane z wykonywaniem usług pokrywa Ubezpieczony)</b></p>	
<p>Infolinia o Usługodawcach (dane teleadresowe podmiotów świadczących usługi)</p>	<p>ślusarskie, hydrauliczne, elektryczne</p> <p>murarskie, dekarские</p> <p>stolarskie, malarskie, glazurnicze, parkieciarskie, szklarskie</p> <p>dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych oraz klimatyzacyjnych</p> <p>przeprowadzkowe</p> <p>wywozu i utylizacji zniszczonego mienia</p> <p>projektowe</p> <p>aranżacyjne ogrodów</p> <p>rzeczoznawstwa majątkowego</p> <p>informacje użyteczne przy prowadzeniu prac budowlanych</p> <p>informacje o wymogach formalno-prawnych związanych z przeprowadzanymi remontami i prowadzoną budową</p> <p>informacje o formalnościach jakich trzeba dokonać przy remoncie mieszkania</p> <p>informacje o formalnościach jakie trzeba dokonać przy zakupie działki, mieszkania lub domu</p> <p>informacje teleadresowe placówek banków</p> <p>informacje teleadresowe sklepów z materiałami budowlanymi</p>
<p>Infolinia Remontowo - Budowlana (infolinia nie obejmuje porad prawnych)</p>	<p>informacji o numerach telefonu policji, straży pożarnej, pogotowia ratunkowego, pogotowia gazowego, pogotowia energetycznego, straży miejskiej itd.</p> <p>pomoc w zakresie przekazywania informacji o właściwym numerze telefonu do banku będącego emitentem karty lub jednostki</p>
<p>Infolinia o Służbach Użyteczności Publicznej</p> <p>Pomoc w przypadku kradzieży kart płatniczych</p> <p>Infolinia Medyczna (Informacje medyczne nie są usługami leczniczymi i nie mają charakteru diagnostycznego)</p>	<p>informacje o lekarzach specjalistach, dyżurujących placówkach medycznych, aptekach i lekach oraz uprawnieniach w przypadku inwalidztwa</p>

**DODATKOWY ZAKRES USŁUG DLA UMÓW ZAWARTYCH W WARIANCIE MEGA**

<p>wzorów umów w tym m.in. umowy sprzedaży zamiany, darowizny, umowy przedwstępnej, umowy końcowej</p> <p>Zapewnienie dostępu do:</p> <p>aktów prawnych w tym m.in. przepisów kodeksu cywilnego, przepisów kodeksu administracyjnego danych teleadresowych kancelarii prawnych oraz organów właściwych do rozpatrywania zgłoszonych spraw</p> <p>zasadach emerytalnych oraz informacji o wymaganych dokumentach i trybie ich składania</p> <p>przepisach dotyczących zasad przyznawania i wysokości świadczeń przedemerytalnych</p> <p>rodzajach działalności gospodarczych, zasadach rejestracji i podatkach</p> <p>ubezpieczeniu ZUS w tym m.in. informacja o rodzajach zasiłków i zasadach ich przyznawania</p> <p>szlście zdrowia w ramach Europejskiego Obszaru Gospodarczego</p> <p>wizyty w serwisie samochodowym</p> <p>firmy zajmującej się doradztwem w projektowaniu ogrodów wraz z organizacją transportu elementów dekoracyjnych do ogrodu</p> <p>konsultacji z architektem wnętrz</p> <p>usług tłumacza w miejscu pobytu za granicą</p> <p>uroczystości okolicznościowych i jubileuszowych, przyjęć, bankietów oraz cateringu, dekoracji sali</p> <p>zasadach przyznawania odpraw pieniężnych</p> <p>zapisach o prawach i obowiązkach bezrobotnych</p> <p>procedurze rejestracji w urzędzie pracy</p> <p>zasadach przyznawania zasiłku dla bezrobotnych i jego wysokości</p> <p>formach pomocy udzielanej osobom bezrobotnym</p> <p>danych teleadresowych biur pośrednictwa pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej</p> <p>danych teleadresowych biur pośrednictwa pracy oferujących pracę poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej</p> <p>możliwości korzystania z pomocy psychologa w ramach ubezpieczenia społecznego oraz danych teleadresowych tych podmiotów</p> <p>sposobie pisania CV, listu motywacyjnego oraz biznesplanu</p>	<p>Infolinia Prawna (Infolinia nie obejmuje porad prawnych, zapewniana jest informacja, koszty związane z wykonaniem usług pokrywa Ubezpieczony)</p> <p>Infolinia dla Bezrobotnych (Infolinia nie obejmuje porad prawnych, zapewniana jest informacja, koszty związane z wykonaniem usług pokrywa Ubezpieczony)</p>
--	---

## ZAKRES ROZSZERZONY

### UBEZPIECZENIE POMOC - MEDYCZNA

Kiedy oferujemy pomoc?	Rodzaj pomocy	Limit odpowiedzialności	Co zapewniamy w ramach limitu?	Ilość usług w rocznym okresie ubezpieczenia
Nagle zachorowanie/nieszczęśliwy wypadek Ubezpieczonego/osoby bliskiej	Wizyta lekarska		koszty dojazdu oraz honorariów lekarza	1 wizyta po nagłym zachorowaniu oraz 2 wizyty po nieszczęśliwym wypadku w każdym rocznym okresie ubezpieczenia, łącznie dla Ubezpieczonego i osób bliskich
Nagle zachorowanie/nieszczęśliwy wypadek Ubezpieczonego/osoby bliskiej	Wizyta pielęgniarki	1 500 zł na zdarzenie	koszty dojazdu oraz honorariów pielęgniarki	2 wizyty po nagłym zachorowaniu oraz 2 wizyty po nieszczęśliwym wypadku w każdym rocznym okresie ubezpieczenia łącznie dla Ubezpieczonego i osób bliskich
Nagle zachorowanie/nieszczęśliwy wypadek Ubezpieczonego	Dostawa leków	1 500 zł na zdarzenie	koszty dostarczenia leków (koszty zakupu leków ponosi Ubezpieczony	Bez limitu
	Transport medyczny do/z placówki medycznej		koszty transportu do oraz z placówki medycznej	
	Transport pomiędzy placówkami medycznymi		koszty transportu pomiędzy placówkami medycznymi	
Hospitalizacja Ubezpieczonego przez okres dłuższy niż 3 dni	Organizacja transportu oraz opieki nad zwierzętami domowymi (psem i/lub kotem)	300 zł na zdarzenie	koszty opieki nad zwierzętami w miejscu zamieszkania, transportu psa lub kota	1 raz
	Organizacja opieki nad dziećmi/niesamodzielnyimi osobami bliskimi	500 zł na zdarzenie	koszty opieki nad dziećmi Ubezpieczonego albo niesamodzielnyimi osobami bliskimi w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego	2 razy
Choroba Dziecka powyżej 7 dni	Organizacja pomocy w nauce	500 zł na zdarzenie	koszty prywatnych lekcji dla dzieci Ubezpieczonego w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego	1 raz
<b>CYBER ASSISTANCE - OCHRONA ZAKUPÓW INTERNETOWYCH</b>				
Niedostarczenie towaru w sytuacji, gdy istnieje podejrzenie popełnienia przez sprzedającego przestępstwa oszustwa	zwrot wartości pieniężnej transakcji zakupów internetowych	1 000 zł	koszty transakcji zakupu towaru przez Ubezpieczonego	1 raz



<b>CYBER ASSISTANCE - POMOC FINANSOWA PO KRADZIEŻY DOKUMENTÓW, KART PŁATNICZYCH</b>				
Utrata karty płatniczej, karty pobytu, paszportu, prawa jazdy na skutek kradzieży z włamaniem, rozboju lub wymuszenia rozbójniczego	zwrot kosztów odtworzenia karty pobytu, paszportu, prawa jazdy	400 zł	koszty uzyskania duplikatów albo nowych dokumentów, w tym wykonanie fotografii	1 raz
	zwrot kosztów nieautoryzowanych transakcji dokonanych za pomocą skradzionej karty płatniczej	200 zł	koszty nieautoryzowanych transakcji w odniesieniu do pojedynczej karty, bez limitu utraconych kart	1 raz
<b>CYBER ASSISTANCE - POMOC W RAZIE UTRATY DANYCH DOSTĘPOWYCH DO BANKOWEGO KONTA INTERNETOWEGO</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• dane kontaktowe banków,</li> <li>• informacje na temat błędów oprogramowania i komunikatów wyświetlanych przez system w razie zaatakowania przez program szpiegujący,</li> <li>• pomoc przy zakupie oprogramowania firewall/antywirusowego,</li> <li>• dane teleadresowe firm zajmujących się naprawą oraz serwisem sprzętu komputerowego,</li> <li>• nowości w oprogramowaniu,</li> <li>• nowości w sprzęcie komputerowym,</li> <li>• dane teleadresowe sklepów z oprogramowaniem i sprzętem komputerowym</li> </ul>				
<b>CYBER ASSISTANCE - POMOC W RAZIE UTRATY DANYCH NA DYSKU KOMPUTERA STACJONARNEGO LUB KOMPUTERA PRZENOŚNEGO</b>				
utrata danych na dysku komputera stacjonarnego lub komputera przenośnego w wyniku awarii lub działania przyczyny zewnętrznej	pokrycie kosztów odzyskiwania danych na dysku	500 zł na zdarzenie	koszty odebrania urządzenia, koszty ekspertyzy, koszty odzyskiwania danych, koszty odesłania urządzenia	1 raz
<b>UBEZPIECZENIE PRZEDŁUŻONEJ OCHRONY</b>				
<b>Kiedy oferujemy pomoc?</b>	<b>Rodzaj pomocy</b>	<b>Limit odpowiedzialności</b>	<b>Co zapewniamy w ramach limitu?</b>	<b>Ilość usług w rocznym okresie ubezpieczenia</b>
Awaria pralki, lodówki, odbiornika telewizyjnego, okapu, piekarnika, kuchni gazowej lub elektrycznej	Naprawa sprzętu lub wypłacenie odszkodowania	2 500 zł na zdarzenie	koszty naprawy sprzętu lub wypłata odszkodowania	1 raz
<b>UBEZPIECZENIE POMOC- NAPRAWA URZĄDZEŃ GRZEWCZYCH I KLIMATYZACYJNYCH</b>				
<b>Kiedy oferujemy pomoc?</b>	<b>Rodzaj pomocy</b>	<b>Limit odpowiedzialności</b>	<b>Co zapewniamy w ramach limitu?</b>	<b>Ilość usług w rocznym okresie ubezpieczenia</b>
Awaria urządzeń grzewczych	Zorganizowanie dojazdu odpowiedniego technika w celu dokonania naprawy	1 000 zł na zdarzenie	koszty dojazdu, robocizny specjalisty oraz koszty ewentualnego transportu sprzętu do punktu naprawczego	1 raz

<b>UBEZPIECZENIE SERWIS CONCIERGE</b> <b>(zapewniana jest wyłącznie informacja, wszelkie koszty związane z wykonywaniem usług pokrywa Ubezpieczony)</b>	
Rezerwacja	<p>biletów lotniczych i kolejowych, hoteli, biletów do kin i teatrów, w restauracji, sal konferencyjnych</p> <p>taksówki</p> <p>kuriera</p> <p>dowozu i odbioru ubrań z pralni oraz od krawca, butów od szewca</p> <p>usług pomocy domowej (w tym pomocy w prasowaniu)</p> <p>opieki do dzieci, korepetycji dla dzieci</p> <p>przejazdu samochodu, wizyty w serwisie samochodowym, wynajęcia oraz podstawienia samochodu zastępczego, wynajęcia limuzyny wraz z kierowcą</p> <p>wynajęcia jachtu/łodzi</p> <p>firmy zajmującej się ochroną mienia</p> <p>wniesienia i montażu mebli i sprzętu RTV/AGD</p> <p>firmy zajmującej się doradztwem w projektowaniu ogrodów wraz z organizacją transportu elementów dekoracyjnych do ogrodu</p> <p>firmy zajmującej się doradztwem w projektowaniu wnętrza wraz z organizacją transportu elementów dekoracyjnych do domu</p> <p>profesjonalnego fotografa</p> <p>firmy przeprowadzkowej</p>
Zamówienie	
Organizacja	
Na życzenie Klienta	
Organizacja i dostarczenie pod wskazany adres	<p>kwiatów, prezentów, zakupów, posiłków, biletów na imprezy sportowe, kulturalne</p> <p>zorganizowaniu wypożyczalni w wybranym miejscu na świecie (rezerwacja hotelu, pensjonatu, wycieczki, biletów lotniczych, kolejowych), organizacji usług tłumacza w miejscu pobytu za granicą</p> <p>wybraniu najbardziej dogodnej trasy przejazdu</p> <p>planowaniu i organizacji uroczystości okolicznościowych i jubileuszowych, przyjęć, bankietów</p> <p>organizacji cateringu</p> <p>organizacji dekoracji sali</p>
Pomoc w:	<p>Sportowe</p> <p>o rozrywkach</p> <p>o procedurach w przypadku kradzieży karty płatniczych, telefonu komórkowego, dokumentów</p> <p>o podróży i turystyce, o szczepieniach koniecznych w danym kraju</p> <p>o warunkach drogowych, procedurze postępowania w przypadku włamania do samochodu, kolizji drogowej</p>
Informacje	
Informacje teledoresowe	do firm holowniczych i wypożyczalni samochodów, stacji naprawczych