
Szczególne warunki ubezpieczenia Twój Assistance Plus

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

Rodzaj informacji	Numer zapisu wzorca umowy
1. Przesłanki wypłaty świadczenia, odszkodowania lub wartości wykupu ubezpieczenia	Punkty 14-93 oraz 108-112 przy uwzględnieniu definicji zawartych w punkcie 129
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, które uprawniają do odmowy wypłaty świadczenia lub odszkodowania lub jego obniżenia	Punkty 94-107

Postanowienia ogólne

– co warto wiedzieć na początek

1. Przedstawiamy Ci nasze szczególne warunki ubezpieczenia Twój Assistance Plus. Dalej będziemy je nazywać w skrócie SWU. SWU są częścią umowy ubezpieczenia Twój Dom Plus, którą możesz zawrzeć na 12 lub 36 miesięcy. Zawieramy ją z ubezpieczającym w oparciu o ogólne warunki ubezpieczenia Twój Dom Plus (w skrócie będziemy je nazywać OWU). W tym ubezpieczeniu, Ty – jako ubezpieczony – jesteś jednocześnie ubezpieczającym.

Warto wiedzieć

My	=	UNIQA TU S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Chłodna 51
Ty	=	ubezpieczony, czyli osoba, która jest objęta ubezpieczeniem i posiada mienie, które chronimy w ramach SWU. W tym ubezpieczeniu możesz być jednocześnie ubezpieczonym i ubezpieczającym
Ubezpieczający	=	osoba, która zawiera z nami umowę ubezpieczenia i opłaca składki

2. W SWU będziemy zwracać się do Ciebie jako ubezpieczonego, a osobę, która zawiera z nami umowę ubezpieczenia i opłaca składki będziemy nazywać ubezpieczającym.
3. Przeczytaj nasze SWU. Znajdziesz w nich informacje o tym:
 - 1) co chronimy, a czego nie,
 - 2) kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona,
 - 3) kiedy i jak możesz skorzystać z pomocy,
 - 4) jakie są Twoje i nasze prawa i obowiązki,
 - 5) jak definiujemy pojęcia.

Warto wiedzieć

Pojęcia używane w SWU objaśniamy na końcu dokumentu.

4. W ramach umowy ubezpieczenia udzielamy Ci ochrony w zakresie usług assistance zgodnie z zasadami określonymi w SWU.
5. Usługi assistance świadczymy za pośrednictwem Centrum Operacyjnego.
6. W ramach składki, którą opłaciłeś zawierając umowę ubezpieczenia mienia na podstawie OWU, zapewniamy Ci poniższy zakres usług assistance – zakres podstawowy:
 - 1) Pomoc – Dom;
 - 2) Pomoc – PC;
 - 3) Pomoc – AGD;
 - 4) Pomoc – RTV;
 - 5) Ubezpieczenie bezpieczne rachunki;
 - 6) Pomoc podczas trudnej sytuacji losowej;
 - 7) Pomoc – infolinie:
 - a) o usługodawcach,
 - b) remontowo-budowlaną,
 - c) o służbach użyteczności publicznej,
 - d) pomoc w zastrzeganiu skradzionych kart płatniczych,
 - e) medyczną.
 - 8) oraz Usługi dodatkowe, które opisujemy w pkt 21, jeśli zawarłeś umowę ubezpieczenia w wariantcie MEGA.
7. Na Twój wniosek – jeśli zapłacisz dodatkową składkę, zapewniamy Ci również dodatkowy zakres usług assistance – zakres rozszerzony:
 - 1) Pomoc medyczną;
 - 2) Cyber Assistance;
 - 3) Ubezpieczenie Przedłużonej ochrony;
 - 4) Pomoc – Naprawę urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych;
 - 5) Serwis Concierge (osobisty asystent).
8. Okres ubezpieczenia w ramach SWU jest tożsamy z okresem ubezpieczenia w ramach OWU.
9. Świadczenia, które opisujemy w SWU gwarantujemy przez cały okres ochrony ubezpieczenia z wyjątkiem ubezpieczenia Przedłużonej ochrony. Okres ubezpieczenia w ramach ubezpieczenia Przedłużonej ochrony rozpoczyna się następnego dnia po wygaśnięciu gwarancji producenta sprzętu.

Warto wiedzieć

Jeśli kupiłeś pralkę, którą producent obejmuje swoją gwarancją, to nasza ochrona rozpoczyna się dopiero po jej upływie.

10. Jeśli nasza odpowiedzialność ustaje w ramach OWU, to jednocześnie ustaje ona w ramach SWU.
11. Obejmujemy ochroną i udzielamy pomocy w ramach szkód powstałych w Polsce.
12. SWU nie stanowią gwarancji jakości produktu w rozumieniu art. 577-581 Kodeksu cywilnego, ani rękojmi za wady fizyczne lub prawne w rozumieniu art. 556-576 Kodeksu cywilnego.
13. SWU oraz wykaz informacji zatwierdził uchwałą nr 6/13/09/2022 z 13 września 2022 r. nasz zarząd. Znajdziesz je na stronie: www.uniqa.pl.

Przedmiot ubezpieczenia

– co chronimy, a czego nie

Pomoc – Dom

14. Jeśli zdarzy się szkoda zorganizujemy i pokryjemy koszty:

- 1) pomocy interwencyjnej specjalisty jeśli istnieje ryzyko utraty lub dalszego uszkodzenia ubezpieczonego mienia, które ma związek ze zdarzeniem losowym lub awarią;
- 2) przeglądu zamków i instalacji alarmowej po kradzieży z włamaniem;
- 3) wymiany zamków jeśli zgubisz klucze;
- 4) organizacji przeglądu instalacji gazowej i elektrycznej;
- 5) organizacji pomocy – jeśli w Twoim samochodzie rozładuje się akumulator;
- 6) pomocy interwencyjnej – jeśli miejsce ubezpieczenia, które ubezpieczamy, nie nadaje się do zamieszkania. Zapewnimy Ci:
 - a) dozór mienia,
 - b) transport ocalałego mienia,
 - c) transport powrotny ocalałego mienia,
 - d) przechowywanie ocalałego mienia,
 - e) transport osób do i z hotelu,
 - f) zakwaterowanie w hotelu;
- 7) pomocy interwencyjnej – jeśli w miejscu ubezpieczenia pojawią się gryzonie lub owady pasożytnicze m.in. takie jak: karaluchy, pchły, wszy, pluskwy;
- 8) pomocy interwencyjnej – jeśli w miejscu ubezpieczenia pojawią się gniazda os lub szerszeni;
- 9) organizacji opieki do psa – jeśli byłeś hospitalizowany;
- 10) pomocy interwencyjnej – jeśli potrzebujesz pomocy w uporządkowaniu ubezpieczonego miejsca po szkodzie.

Pomoc – AGD

15. Zapewnimy Ci pomoc specjalisty, jeśli Twój sprzęt AGD ulegnie awarii.

Warto wiedzieć

Jeśli Twoja lodówka, którą kupiłeś 5 lat temu, w wyniku awarii nagle przestała działać, to zapewnimy Ci pomoc specjalisty, który naprawi Twój sprzęt. Pokryjemy koszty dojazdu, robocizny, części zamiennych oraz koszt ewentualnego transportu sprzętu.

Pomoc – PC

16. Zapewnimy Ci pomoc specjalisty jeśli Twój sprzęt PC ulegnie awarii.

Pomoc – RTV

17. Zapewnimy Ci pomoc specjalisty jeśli Twój sprzęt RTV ulegnie awarii.

Bezpieczne rachunki

18. W przypadku szkody zwrócimy Ci koszt bieżących rachunków lub zapewnimy pomoc finansową.

Pomoc podczas trudnej sytuacji losowej

19. W przypadku szkody zapewnimy pomoc finansową i pomoc psychologa.

Pomoc – Infolinie

20. Zapewnimy Ci pomoc informacyjną 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.

21. Jeśli zawarłeś umowę ubezpieczenia w wariantcie MEGA, to dodatkowo zapewniamy Ci:

- 1) pomoc informacyjną w postaci infolinii prawnej. W ramach tej pomocy otrzymasz dostęp do:
 - a) szablonów 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. Zapewnimy dostęp do informacji o:
- zasadach przyznawania odpraw pieniężnych,
 - zapisach o prawach i obowiązkach bezrobotnych,
 - procedurze rejestracji w urzędzie pracy,
 - zasadach przyznawania zasiłku dla bezrobotnych i jego wysokości,
 - innych formach pomocy udzielanej osobom bezrobotnym,
 - danych teled adresowych biur pośrednictwa pracy w Polsce,
 - danych teled adresowych biur pośrednictwa pracy oferujących pracę poza granicami Polski,
 - możliwości korzystania z pomocy psychologa w ramach ubezpieczenia społecznego oraz danych teled adresowych tych podmiotów,
 - sposobie pisania CV, listu motywacyjnego oraz pisania biznesplanu.

22. Koszt usług i działań, które wymieniamy w pkt 21 ppkt 2)-6) pokrywasz samodzielnie.

Pomoc medyczna

23. Zapewniamy Ci organizację i pokrycie kosztów usług, które wymieniamy poniżej:

- wizytę lekarską,
- wizytę pielęgniarki,
- transport medyczny do placówki medycznej,
- transport medyczny z placówki medycznej,
- transport medyczny pomiędzy placówkami medycznymi,
- dostawę leków,
- opiekę oraz transport Twoich zwierząt domowych (psów lub kotów),
- pomoc w nauce dla Twoich dzieci jeśli nagle zachorujesz,
- opiekę nad Twoimi dziećmi i niesamodzielnymi osobami bliskimi.

Cyber Assistance

24. Zwracamy Ci koszt transakcji za internetowy zakup towaru (wraz z kosztem przesyłki) jeśli padłeś ofiarą oszustwa.

25. Jeśli padłeś ofiarą kradzieży z włamaniem, rozboju lub wymuszenia rozbójniczego, zwracamy Ci koszt:

- wyrobienia dokumentów osobistych (karty pobytu, prawa jazdy),
- nieautoryzowanych transakcji dokonanych za pomocą karty płatniczej.

26. Jeśli straciłeś dane przechowywane na dysku twardym komputera stacjonarnego lub przenośnego – pokrywamy koszt ich odzyskiwania.

27. Zapewniamy Ci pomoc informacyjną jeśli w wyniku działania oprogramowania szpiegującego straciłeś dane dostępowe do bankowego konta internetowego.

Ubezpieczenie Przedłużonej ochrony

28. Pokryjemy koszt naprawy Twojego ubezpieczonego sprzętu jeśli ulegnie on awarii, a jeśli naprawa będzie niemożliwa lub nieopłacalna, wówczas wypłacimy Ci odszkodowanie. Kwotę odszkodowania określimy jako bieżącą wartość rzeczywistą Twojego sprzętu.

Pomoc – Naprawa urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych

29. Jeśli Twoje urządzenie grzewcze lub klimatyzacyjne ulegnie awarii, to zapewniamy Ci jego naprawę.

Serwis Concierge (osobisty asystent)

30. Zapewniamy Ci pomoc w rezerwacji biletów lotniczych i kolejowych, hoteli, biletów do kin i teatrów, stolika w restauracji, sal konferencyjnych.

31. Pomożemy w zamówieniu taksówki, organizacji dowozu i odbioru ubrań z pralni, butów od szewca, ubrań od krawca.

32. Zorganizujemy:

- usługi pomocy domowej,
- opiekę dla dzieci,
- korepetycje dla dzieci,
- przeгляд samochodu,
- wizytę w serwisie samochodowym,
- wynajęcie oraz podstawienie samochodu zastępczego,
- wynajęcie limuzyny wraz z kierowcą,
- wynajęcie jachtu lub łodzi,
- profesjonalnego fotografa,
- firmę zajmującą się doradztwem w projektowaniu ogrodów wraz z organizacją transportu elementów dekoracyjnych do ogrodu,
- firmę zajmującą się doradztwem w projektowaniu wnętrz wraz z organizacją transportu elementów dekoracyjnych do domu,
- firmę zajmującą się ochroną mienia,
- firmę przeprowadzkową,
- wniesienie i montaż mebli oraz sprzętu RTV/AGD,
- kuriera, jeśli będziesz chciał nadać przesyłkę,
- dostarczymy pod wskazany adres kwiaty, prezenty, zakupy, posiłki, bilety na imprezy sportowe i kulturalne.

33. Zapewniamy Ci pomoc:

- w zorganizowaniu wypoczynku w wybranym miejscu na świecie (rezerwacja hotelu, pensjonatu, wycieczki, biletów lotniczych, kolejowych),
- w organizacji usług tłumacza w miejscu pobytu za granicą,
- w wyborze najbardziej dogodnej trasy przejazdu,
- w planowaniu i organizacji uroczystości okolicznościowych i jubileuszowych, przyjęć, bankietów oraz cateringu i dekoracji sali.
- Zapewniamy Ci dostęp do informacji:

- a) o rozrywkach,
- b) sportowych,
- c) o podróżach i turystyce,
- d) o zalecanych i wymaganych w danym kraju szczepieniach,
- e) w warunkach drogowych,
- f) o czynnościach jakie powinieneś podjąć w przypadku włamania do samochodu, kolizji drogowej, wypadku komunikacyjnym,
- g) o czynnościach jakie powinieneś podjąć w przypadku kradzieży kart płatniczych, telefonu komórkowego, dokumentów,
- h) teleadresowych służb użyteczności publicznej (policji, straży pożarnej, pogotowia gazowego, pogotowia energetycznego),
- i) teleadresowych firm holowniczych, wypożyczalni samochodów i stacji naprawczych.

34. Koszty związane z wykonaniem wszystkich usług, które wymieniamy w pkt 30-33 pokrywasz we własnym zakresie.

Zakres usług

– w jaki sposób wykonamy poszczególne usługi

Pomoc – Dom

35. Zapewniamy Ci interwencję specjalisty, która będzie polegała na zorganizowaniu i pokryciu kosztów dojazdu, kosztów robocizny odpowiedniego specjalisty, tj. ślusarza, hydraulika, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych, elektryka, dekarza, szklarza lub stolarza, oraz zakupu części zamiennych niezbędnych do wykonania usługi. Pokryjemy te koszty do kwoty 1500 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego.

Warto wiedzieć

Jeśli w Twoim ubezpieczonym mieszkaniu doszło do awarii instalacji wodociągowej i Twoje mieszkanie jest zalewane (taką sytuację określamy mianem ryzyka utraty lub dalszego uszkodzenia ubezpieczonego mienia), to zapewnimy Ci pomoc hydraulika, który zabezpieczy wyciek, aby szkoda się nie powiększała.

36. Usługi, które wymieniamy w pkt 35 świadczymy w przypadku zaistnienia zdarzenia losowego lub awarii, które skutkują ryzykiem utraty lub dalszego uszkodzenia ubezpieczonego mienia znajdującego się w miejscu ubezpieczenia.

37. Dodatkowo zapewniamy:

- 1) przegląd zamków i instalacji alarmowej po próbie kradzieży lub dokonanej kradzieży z włamaniem lub rabunku. Zorganizujemy i pokryjemy koszty dojazdu oraz koszty robocizny odpowiedniego specjalisty, tj. ślusarza lub technika systemów alarmowych. Jeśli zawarłeś umowę ubezpieczenia w zakresie ubezpieczenia mienia od kradzieży z włamaniem i rabunku, to pokryjemy te koszty do kwoty 600 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego,
- 2) pokrycie kosztów dojazdu i robocizny ślusarza jeśli:
 - a) zgubisz klucze do miejsca ubezpieczenia,
 - b) zatrząsniesz klucze w miejscu ubezpieczenia,
 - c) zatrząsniesz się w miejscu ubezpieczenia z powodu awarii zamka drzwi zewnętrznych, która uniemożliwia Ci opuszczenie miejsca ubezpieczenia.
- 3) W ramach usług, które wymieniamy w pkt 37 ppkt 2) pokrywamy koszty wymiany zamków do kwoty 600 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego. Koszt zakupu zamków pokrywasz we własnym zakresie.

38. Jeśli w Twoim samochodzie osobowym zaparkowanym:

- 1) na posesji,
- 2) w garażu,
- 3) miejscu postojowym przynależnym do miejsca ubezpieczenia lub znajdującym się w odległości nie większej niż 5 kilometrów od miejsca ubezpieczenia,

rozładuje się akumulator, to zapewniamy Ci pokrycie kosztów dojazdu i robocizny specjalisty, który uruchomi Twój samochód. Pokryjemy te koszty do kwoty 700 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego.

39. Jeśli w miejscu ubezpieczenia lub garażu doszło do stłuczenia szyb, to pokryjemy koszty:

- 1) koniecznego oszklenia zastępczego,
- 2) ustawienia rusztowań lub użycia dźwigu,
- 3) naprawy uszkodzonych elementów mocujących szybę w ramie, które powstały w związku z wybięciem szyby.

40. Jeśli w miejscu ubezpieczenia lub garażu doszło do zdarzenia ubezpieczeniowego i wymaga ono interwencji grupy sprzątającej, to zorganizujemy i pokryjemy koszt takiej usługi do kwoty 1000 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego.

41. Jeśli w miejscu ubezpieczenia pojawią się gryzonie lub owady pasożytnicze, to zorganizujemy i pokryjemy koszty deratyzacji lub dezynsekcji do kwoty 600 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego.

42. Jeśli w miejscu ubezpieczenia pojawią się gniazda os lub szerszeni, to pokryjemy koszt ich usunięcia do kwoty 600 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego.

43. Jeśli w wyniku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku byłeś hospitalizowany, to po Twoim powrocie ze szpitala zorganizujemy i pokryjemy koszt opieki nad psem do 5 dni, w kwocie do 800 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego.

44. Możesz skorzystać z każdego ze świadczeń opisanych w pkt 37-42 jeden raz w każdym rocznym okresie ubezpieczenia.

45. Na Twoją prośbę zorganizujemy wizytę elektryka lub technika urządzeń grzewczych, który przeprowadzi okresowy przegląd techniczny instalacji gazowej lub elektrycznej w miejscu ubezpieczenia. Możesz skorzystać ze świadczenia 2 razy w każdym rocznym okresie ubezpieczenia. Koszty dojazdu, wizyty odpowiedniego specjalisty, materiałów i części zamiennych pokrywasz we własnym zakresie.

46. Jeśli w wyniku zdarzenia losowego stan Twojego miejsca ubezpieczenia wyklucza jego dalsze zamieszkiwanie, to zapewnimy Ci:

- 1) dozór mienia – zorganizujemy i pokryjemy koszty dozoru mienia przez pracownika ochrony, przez 48 godzin od zgłoszenia zdarzenia losowego. Pokryjemy koszty dozoru do kwoty 1000 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego,
- 2) transport ocalałego mienia – zorganizujemy i pokryjemy koszty transportu ocalałego mienia do wskazanego przez Ciebie miejsca składowania oraz transport powrotny do mienia do miejsca ubezpieczenia. Zorganizujemy i pokryjemy koszty transportu samochodem ciężarowym o ładowności do 3,5 tony do łącznej kwoty 2000 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego. Przewieziemy tylko takie mienie, które można załadować do samochodu ciężarowego o ładowności do 3,5 tony,

- 3) przechowanie ocalałego mienia – pokryjemy koszty przechowania ocalałego mienia we wskazanym przez Ciebie miejscu składowania do kwoty 1000 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego.
47. Możesz skorzystać z każdego ze świadczeń opisanych w pkt 45 jeden raz w każdym rocznym okresie ubezpieczenia.
48. Jeśli w wyniku zdarzenia losowego stan Twojego miejsca ubezpieczenia wyklucza jego dalsze zamieszkiwanie, to zapewnimy Ci:
- 1) zorganizowanie i pokrycie kosztów zakwaterowania wraz z 3 osobami bliskimi w najbliższym hotelu posiadającym wolne miejsca, jednakże oddalonym nie dalej niż 100 km od miejsca ubezpieczenia. Pokryjemy koszt zakwaterowania w hotelu do kwoty 300 zł na każdą osobę, maksymalnie przez 3 doby w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego. Ze świadczenia możesz skorzystać 2 razy w każdym rocznym okresie ubezpieczenia,
 - 2) zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu wraz z 3 osobami bliskimi do najbliższego hotelu posiadającego wolne miejsca, jednakże oddalonego nie dalej niż 100 km od miejsca ubezpieczenia. Pokryjemy koszt biletu kolejowego pierwszej klasy lub biletu autobusowego do kwoty 800 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego. Ze świadczenia możesz skorzystać 1 raz w każdym rocznym okresie ubezpieczenia.

Pomoc – AGD, RTV, PC

49. Jeśli Twój sprzęt RTV, AGD lub PC uległ awarii i nie możesz z niego korzystać zgodnie z jego przeznaczeniem, to zorganizujemy Ci pomoc odpowiedniego technika w czasie do 3 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia oraz pokryjemy koszty:
- 1) dojazdu i robocizny technika,
 - 2) części zamiennych niezbędnych do wykonania usługi,
 - 3) ewentualnego transportu sprzętu z miejsca ubezpieczenia do punktu naprawczego.
50. Zorganizujemy i pokryjemy koszt usługi wymienionej w pkt 49 do kwoty:
- 1) 1500 zł w przypadku sprzętu AGD w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego. Ze świadczenia możesz skorzystać 2 razy w każdym rocznym okresie ubezpieczenia;
 - 2) 1500 zł w przypadku sprzętu RTV w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego. Ze świadczenia możesz skorzystać 2 razy w każdym rocznym okresie ubezpieczenia;
 - 3) 1500 zł w przypadku sprzętu PC w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego. Ze świadczenia możesz skorzystać 2 razy w każdym rocznym okresie ubezpieczenia.
51. Przy zgłoszeniu zdarzenia ubezpieczeniowego dotyczącego awarii sprzętu AGD, RTV lub PC, powinieneś podać datę nabycia uszkodzonego sprzętu i wysłać dowód zakupu e-mailem na adres wskazany przez Centrum Operacyjne. Jeśli nie posiadasz dowodu zakupu, wiek sprzętu zveryfikujemy przez przybyłego technika w oparciu o prawdopodobieństwo wyprodukowania danego modelu urządzenia w odpowiednim roku.

Bezpieczne rachunki

52. Jeśli w następstwie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku będziesz hospitalizowany przez co najmniej 14 dni, to wypłacimy Ci jedno z poniższych świadczeń:
- 1) kwotę odpowiadającą Twoim zobowiązaniom miesięcznym, przez co rozumiemy rachunki za czynsz, energię elektryczną, gaz, wodę, odprowadzanie ścieków, wywóz śmieci, telefon, telewizję kablową, telewizję cyfrową, abonament radiowo-telewizyjny, abonament internetowy, do kwoty 500 zł,
 - 2) jednorazową pomoc finansową w kwocie 500 zł.
53. Wypłata jednego ze świadczeń o których piszemy w pkt 52 ppkt 1)-2) przysługuje Ci z upływem 14. dnia hospitalizacji. To wypłata za miesiąc w którym rozpoczęła się Twoja hospitalizacja.
54. Jeśli jesteś hospitalizowany nieprzerwanie w kolejnych miesiącach, to wypłacimy Ci jedno ze świadczeń o którym piszemy w pkt 52 ppkt 1)-2) z upływem 44. oraz 74. dnia hospitalizacji.
55. W rocznym okresie ubezpieczenia masz prawo do wypłaty do 3 świadczeń, o których piszemy w pkt 52 ppkt 1)-2).

Pomoc podczas trudnej sytuacji losowej

56. Jeśli znalazłeś się w trudnej sytuacji losowej, to zapewnimy Ci:
- 1) pomoc finansową w wysokości 1000 zł,
 - 2) organizację i pokrycie kosztów 10 wizyt u psychologa.
57. Masz prawo do skorzystania ze świadczeń wskazanych w pkt 56 ppkt 1)-2) w odniesieniu do każdej trudnej sytuacji losowej.

Pomoc – Infolinia

58. Zapewniamy Ci całodobowy dostęp do informacji w ramach infolinii:
- 1) o usługodawcach – dane teleadresowe 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), przeprowadzkowe, rzeczoznawstwa majątkowego, wywozu i utylizacji zniszczonego mienia;
 - 2) remontowo-budowlanej – informacje:
 - a) użyteczne przy prowadzeniu prac budowlanych,
 - b) formalno-prawne związane z przeprowadzanymi remontami i prowadzoną budową, z wyłączeniem porad prawnych w tym zakresie,
 - c) o formalnościach przy remoncie mieszkania, z wyłączeniem porad prawnych w tym zakresie,
 - d) o formalnościach przy zakupie działki, mieszkania, domu, z wyłączeniem porad prawnych w tym zakresie,
 - e) o podatkach oraz dane teleadresowe urzędów gminy, z wyłączeniem porad prawnych i podatkowo-prawnych w tym zakresie,
 - f) o danych teleadresowych placówek banku,
 - g) o danych teleadresowych sklepów z materiałami budowlanymi,
 - 3) o służbach użyteczności publicznej – numery telefonów policji, straży pożarnej, pogotowia ratunkowego, pogotowia gazowego, pogotowia energetycznego, straży miejskiej i innych służb użyteczności publicznej,
 - 4) pomoc w przypadku kradzieży kart płatniczych – przekazanie właściwego numeru telefonu banku, który wydał skradzioną kartę lub numeru telefonu pod którym można zastrzec skradzioną kartę,
 - 5) medycznej – informacje 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

59. Jeśli nagle zachorowałeś lub miałeś nieszczęśliwy wypadek – a w zakresie pkt 59 ppkt 1)-2) również osoba bliska – który miał miejsce w Polsce i wymagasz pomocy, to zapewnimy Ci organizację i pokrycie kosztów:

- 1) wizyty lekarskiej w placówce medycznej lub koszty dojazdów i wynagrodzenia lekarza do Twojego miejsca pobytu (lub osoby bliskiej). Pokrywamy koszty dojazdów i wynagrodzenia lekarza, jeśli z uwagi na stan Twojego zdrowia (lub osoby bliskiej) nie wymagasz interwencji pogotowia ratunkowego. W rocznym okresie ubezpieczenia masz prawo do 2 wizyt po nieszczęśliwym wypadku oraz 1 wizyty po nagłym zachorowaniu – łącznie, w odniesieniu do Ciebie i osób bliskich,
- 2) wizyty pielęgniarki w Twoim miejscu pobytu. W rocznym okresie ubezpieczenia masz prawo do 2 wizyt po nieszczęśliwym wypadku oraz 2 wizyt po nagłym zachorowaniu – łącznie, w odniesieniu do Ciebie i osób bliskich,
- 3) dostarczenia leków – jeśli na podstawie zwolnienia lekarskiego wymagasz leżenia oraz zażywania leków, które przepisał Ci lekarz prowadzący leczenie. Koszt leków ponosisz we własnym zakresie,
- 4) transportu medycznego do placówki medycznej – jeśli, zgodnie z zaleceniami lekarza prowadzącego leczenie, wymagasz wizyty w przychodni lub pobytu w szpitalu. Zorganizujemy transport, jeśli z uwagi na stan Twojego zdrowia nie wymagasz interwencji pogotowia ratunkowego,
- 5) transportu medycznego z placówki medycznej – jeśli po wizycie w przychodni lub pobycie w szpitalu, zgodnie z zaleceniami lekarza prowadzącego leczenie, wymagasz transportu medycznego z placówki medycznej do miejsca zamieszkania. Zorganizujemy transport, jeśli z uwagi na stan Twojego zdrowia nie wymagasz interwencji pogotowia ratunkowego,
- 6) transportu medycznego pomiędzy placówkami medycznymi – jeśli przebywałeś w placówce medycznej, która nie odpowiada wymogom leczenia odpowiednim dla Twojego stanu zdrowia albo gdy zostałeś skierowany przez lekarza prowadzącego leczenie na badania specjalistyczne lub zabieg chirurgiczny w innej placówce medycznej,
- 7) opiekę nad zwierzętami domowymi (psem lub kotem) i ich transport – jeśli jesteś hospitalizowany przez ponad 3 dni zapewnimy:
 - 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 Ciebie do opieki lub do placówki, którą wskażesz,
 - c) świadczenia, które opisujemy w pkt 59 ppkt 7) a)-b) pokrywamy do kwoty 300 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego w rocznym okresie ubezpieczenia. Realizujemy je w sytuacji, gdy w Twoim miejscu ubezpieczenia nie ma żadnej osoby, która mogłaby zapewnić opiekę nad zwierzętami. Masz prawo skorzystać z powyższego świadczenia jeden raz w każdym rocznym okresie ubezpieczenia,
- 8) organizację opieki nad Twoimi dziećmi i niesamodzielnymi osobami bliskimi – jeśli jesteś hospitalizowany przez ponad 3 dni, zorganizujemy i pokryjemy koszty opieki nad Twoimi dziećmi lub nad niesamodzielnymi osobami bliskimi w miejscu ubezpieczenia. Powyższe świadczenia pokrywamy do kwoty 500 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego. Masz prawo skorzystać z nich 2 razy w każdym rocznym okresie ubezpieczenia. Realizujemy je w sytuacji, gdy w miejscu ubezpieczenia nie ma żadnej osoby, która mogłaby zapewnić opiekę nad Twoimi dziećmi lub niesamodzielnymi osobami bliskimi.

Definicję stanu zdrowia wymagającego interwencji pogotowia znajdziesz w pkt 129 ppkt 26

60. Jeśli Twoje dziecko nagle zachorowało lub doznało nieszczęśliwego wypadku, który miał miejsce w Polsce i na podstawie pisemnego zalecenia lekarza prowadzącego leczenie, będzie przebywało w miejscu ubezpieczenia powyżej 7 dni, to zapewnimy mu organizację pomocy w nauce. Pokrywamy koszty prywatnych lekcji dla Twojego dziecka do kwoty 500 złotych w rocznym okresie ubezpieczenia. Masz prawo skorzystać z powyższego świadczenia jeden raz w każdym rocznym okresie ubezpieczenia.
61. Usługi asystance w zakresie pomocy medycznej, które opisujemy w pkt 58 ppkt 1)-6) świadczymy do łącznej kwoty 1500 zł w odniesieniu do jednego nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku.

Cyber Assistance – ochrona zakupów internetowych

62. Chronimy Twoje zakupy internetowe, które zrobisz w każdym rocznym okresie ubezpieczenia.
63. Obejmujemy ochroną ryzyko niedostarczenia towaru jeśli w Twojej ocenie istnieje uzasadnione podejrzenie popełnienia przestępstwa oszustwa przez sprzedającego oraz gdy środki prawne okazały się nieskuteczne przy dochodzeniu praw konsumenta.
64. Masz prawo skorzystać ze świadczenia 1 raz w każdym rocznym okresie ubezpieczenia.
65. Zwrócimy Ci wartość pieniężną transakcji (w tym koszt przesyłki) do kwoty 1000 zł.
66. Przyjmujemy odpowiedzialność tylko wtedy, kiedy prawidłowo wskażesz w zamówieniu adres dostarczenia towaru.
67. Jeśli otrzymasz i przyjmiesz towar zastępczy, to odszkodowanie nie przysługuje.

Cyber Assistance – pomoc finansowa po kradzieży dokumentów i kart płatniczych

68. Jeśli padłeś ofiarą kradzieży z włamaniem, rozboju lub wymuszenia rozbójniczego i straciłeś kartę płatniczą, kartę pobytu, paszport lub prawo jazdy, to zwrócimy Ci:
- 1) koszt odtworzenia karty pobytu, paszportu lub prawa jazdy (wyrobienie duplikatów albo nowych dokumentów wraz z kosztem wykonania fotografii) do kwoty 400 zł. Masz prawo skorzystać ze świadczenia 1 raz w rocznym okresie ubezpieczenia,
 - 2) koszt nieautoryzowanych transakcji, które zostały zaplaczone skradzioną kartą płatniczą w ciągu 48 godzin przed zastrzeżeniem karty, do kwoty 200 zł. Jeśli straciłeś więcej niż jedną kartę w ramach tego samego zdarzenia ubezpieczeniowego, to limit ten odnosi się do każdej utraconej karty płatniczej osobno. Masz prawo skorzystać ze świadczenia 1 raz w rocznym okresie ubezpieczenia.

Cyber Assistance – pomoc w razie utraty dostępu do bankowego konta internetowego

69. Jeśli na skutek działania oprogramowania szpiegującego utracisz dostęp do Twojego bankowego konta internetowego, to zapewnimy Ci pomoc informacyjną w 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 lub 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,
 - 8) danych teled adresowych firm zajmujących się naprawą oraz serwisem sprzętu komputerowego.

Cyber Assistance – pomoc w razie utraty danych z dysku komputera

70. Jeśli na skutek awarii lub działania przyczyny zewnętrznej utracisz dane na dysku komputera stacjonarnego lub komputera przenośnego, który zakupiłeś jako urządzenie fabrycznie nowe nie wcześniej niż 5 lat przed wystąpieniem szkody, to pokryjemy koszty:
- 1) odebrania komputera stacjonarnego, komputera przenośnego lub dysku z miejsca ubezpieczenia i dostarczenia go do punktu naprawczego,
 - 2) ekspertyzy, którą sporządzi pracownik punktu naprawczego,
 - 3) odzyskiwania danych w punkcie naprawczym do kwoty 500 zł (o ile odzyskanie danych jest technicznie możliwe, co zostanie potwierdzone ekspertyzą sporządzoną przez pracownika punktu naprawczego),
 - 4) odesłania komputera stacjonarnego, komputera przenośnego lub dysku z punktu naprawczego do miejsca ubezpieczenia.
71. Masz prawo skorzystać ze świadczenia 1 raz w rocznym okresie ubezpieczenia (łącznie w odniesieniu do komputera stacjonarnego i komputera przenośnego).

Ubezpieczenie Przedłużonej ochrony

72. Obejmujemy ochroną następujący sprzęt znajdujący się w miejscu ubezpieczenia, który zakupiłeś w punkcie sprzedaży detalicznej na terenie Polski jako sprzęt fabrycznie nowy nie wcześniej niż 5 lat przed wystąpieniem awarii: pralkę, lodówkę, odbiornik telewizyjny, okap, piekarnik, kuchnię gazową lub elektryczną.
73. Sprzęt, który obejmujemy ochroną może być wykorzystywany wyłącznie do użytku domowego, a Ty jesteś jego pierwszym właścicielem.
74. Jeśli sprzęt, który posiadasz w przyszłości zostanie zastąpiony wymienionym sprzętem w ramach gwarancji producenta, to obejmujemy ochroną również ten wymieniony sprzęt.
75. Pokryjemy koszt związany z naprawą lub wypłatą odszkodowania do kwoty 2500 zł.
76. Masz prawo skorzystać ze świadczenia 1 raz w rocznym okresie ubezpieczenia.

Ubezpieczenie Przedłużonej ochrony – Twoje obowiązki

77. Jesteś zobowiązany do:
- 1) niezwłocznego zgłaszania do Centrum Operacyjnego nieprawidłowego funkcjonowania ubezpieczonego sprzętu oraz postępowania zgodnie z zaleceniami Centrum Operacyjnego,
 - 2) natychmiastowego zatrzymania lub wyłączenia ubezpieczonego sprzętu oraz postępowania zgodnie z zaleceniami zawartymi w instrukcji obsługi i karcie gwarancyjnej w przypadku sygnalizowania przez urządzenie wystąpienia usterek lub nieprawidłowości.
78. Jeśli producent sprzętu wymaga wykonania jego przeglądów okresowych, to powinieneś przedstawić nam uzupełnioną kartę gwarancyjną z uwagami punktu serwisowego.
79. Jeśli utracisz kartę gwarancyjną lub instrukcję obsługi ubezpieczonego sprzętu, to powinieneś udowodnić przeprowadzenie przeglądów okresowych.
80. Jeśli Twój ubezpieczony sprzęt ulegnie awarii, powinieneś:
- 1) zapobiegać zwiększeniu się uszkodzeń ubezpieczonego sprzętu,
 - 2) nie dokonywać w ubezpieczonym sprzęcie jakichkolwiek zmian,
 - 3) nie naprawiać ubezpieczonego sprzętu bez zgody Centrum Operacyjnego, chyba że brak niezwłocznej naprawy zwiększy rozmiar szkody.

Ubezpieczenie Przedłużonej ochrony – wypłaty

81. Naprawiając szkodę pokrywamy:
- 1) koszt ekspertyzy wykonanej przez przedstawiciela Centrum Operacyjnego lub pracownika punktu naprawczego,
 - 2) równowartość ceny niezbędnych części zamiennych i materiałów użytych do naprawy sprzętu,
 - 3) koszt robocizny,
 - 4) koszt dojazdu pracownika punktu naprawczego, jeśli ubezpieczony sprzęt waży powyżej 10 kg.
82. Pokryjemy również koszt naprawy lub wymiany obudowy ubezpieczonego sprzętu jeśli ich uszkodzenie nastąpiło w wyniku awarii.
83. Ustalając koszty usunięcia awarii, nie bierzemy pod uwagę kosztów wynikających z braku części zamiennych oraz kosztów ich dostawy do punktu naprawczego.
84. Mamy prawo:
- 1) sprawdzić proces naprawy ubezpieczonego sprzętu na każdym jej etapie,
 - 2) wykonać oględziny ubezpieczonego sprzętu po jego naprawieniu,
 - 3) wykonać oględziny części zakwalifikowanych do wymiany.
85. Pokrywamy wyłącznie koszty naprawy, które ustalimy na dzień wystąpienia awarii i których naprawa jest niezbędna, aby urządzenie funkcjonowało właściwie.

Ubezpieczenie Przedłużonej ochrony – odszkodowanie

86. Zastrzegamy sobie prawo do wstrzymania wypłaty odszkodowania do czasu wykonania bezpośredniej weryfikacji przez swojego przedstawiciela lub pracownika punktu naprawczego.
87. Jeśli Twój ubezpieczony sprzęt ulegnie awarii, a my wypłacimy Ci za niego odszkodowanie, to w dniu wypłaty tego odszkodowania stanie się on naszą własnością.

Pomoc – naprawa urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych

88. Chronimy następujący sprzęt znajdujący się w miejscu ubezpieczenia, który zakupiłeś w punkcie sprzedaży detalicznej w Polsce jako sprzęt fabrycznie nowy, nie wcześniej niż 5 lat przed wystąpieniem awarii:
- 1) urządzenia grzewcze – kotły gazowe kondensacyjne i konwencjonalne, kotły elektryczne, kotły na paliwa stałe i kotły olejowe,
 - 2) urządzenia klimatyzacyjne – klimatyzatory przenośne jednoczęściowe i rozłączne typu split, klimatyzatory stacjonarne jednoczęściowe i rozłączne typu split, klimatyzatory multisplit.
89. Sprzęt, który chronimy może być wykorzystywany wyłącznie do użytku domowego, a Ty jesteś jego pierwszym właścicielem.
90. Nie chronimy sprzętu, który jest jeszcze objęty gwarancją producenta.
91. Jeśli Twoje urządzenie, które chronimy, ulegnie awarii, to zapewniamy, że w terminie 3 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia:
- 1) zorganizujemy i pokryjemy koszty dojazdu i robocizny specjalisty – technika urządzeń grzewczych lub technika urządzeń klimatyzacyjnych,

- 2) podejmiemy interwencję, jeśli przedstawiś nam dowód zakupu i kartę gwarancyjną urządzenia, a jeśli ich nie posiadasz, to nasz specjalista zweryfikuje wiek Twojego urządzenia.
92. Pokryjemy koszty naprawy do kwoty 1 000 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego.
93. Masz prawo skorzystać ze świadczenia 1 raz w rocznym okresie ubezpieczenia.

Ogólne wyłączenia odpowiedzialności – za jakie szkody nie odpowiadamy

94. Nie świadczymy usług assistance jeśli szkoda wystąpiła w innym miejscu niż wskazane we wniosku ubezpieczeniowym jako miejsce ubezpieczenia.
95. W ramach usług assistance nie odpowiadamy za szkody polegające na utracie, ubytku lub uszkodzeniu mienia z zastrzeżeniem pkt 72-76.
96. Z usług wyłączamy transport mienia, które ze względu na swoją wagę lub gabaryty nie może być przewiezione samochodem ciężarowym o ładowności do 3,5 tony.
97. Nie ponosimy odpowiedzialności za szkody:
- 1) które wyrządzisz umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa, chyba że zapłata odszkodowania z tytułu szkód wynikających z rażącego niedbalstwa odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
 - 2) które powstały na skutek popełnienia przez Ciebie przestępstwa umyślnego lub wykroczenia lub jeśli usiłowałeś popełnić przestępstwo lub wykroczenie,
 - 3) które powstały przed początkiem ochrony ubezpieczeniowej w ramach SWU,
 - 4) które powstały wskutek Twojego umyślnego samookaleczenia, samobójstwa lub jego usiłowania,
 - 5) które powstały na skutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, epidemii, pandemii, wycieków, zanieczyszczeń, skażeń, reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego bronią jądrową lub promieniotwórczą, energii jądrowej lub skażenia radioaktywnego,
 - 6) które były spowodowane opóźnieniem lub brakiem świadczenia usług assistance wskutek strajków, niepokoїв społecznych, zamieszek, aktów terroryzmu, sabotażu, wojny, wojny domowej, promieniowania radioaktywnego,
 - 7) które powstały 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) które powstały wskutek spożycia przez Ciebie lub osoby bliskie alkoholu, zażycia narkotyków lub innych środków odurzających, o ile miało to wpływ na powstanie lub rozmiar szkody,
 - 9) w szybach, które podlegały ubezpieczeniu, a które wynikły na skutek:
 - a) zarysowania, poplamienia, zmiany barwy lub odprysnięcia powierzchni ubezpieczonych szyb,
 - b) zastosowania niewłaściwej technologii wykonawstwa lub montażu,
 - c) obróbki, montażu, wymiany w czasie prac konserwatorskich, remontowych lub naprawczych w miejscu ubezpieczenia,
 - d) zużycia, braku należytej konserwacji,
 - e) usunięcia szyb z miejsca ich stałego zainstalowania.

Szczególne wyłączenia odpowiedzialności – za jakie szkody nie odpowiadamy

98. W ramach Pomocy Dom, AGD, PC, RTV nie ponosimy 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 wad,
 - 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.
99. W ramach Pomocy Dom, AGD, PC, RTV oraz Pomocy – naprawa urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych nie ponosimy odpowiedzialności za koszty:
- 1) usług związanych z uszkodzeniami, za naprawę których odpowiadają właściwe służby administracyjne lub pogotowie techniczne, energetyczne, wodno-kanalizacyjne, gazowe 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 sprzecie 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 naprawczego sprzętu AGD, RTV, PC, urządzenia grzewczego, urządzenia klimatyzacyjnego będącego na gwarancji producenta,
 - 9) czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, które powinieneś wykonać 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 pkt 35-51.
100. W ramach Pomocy medycznej nie ponosimy odpowiedzialności za szkody powstałe wskutek:
- 1) rażącego niedbalstwa lub które wyrządzisz umyślnie, chyba że zapłata odszkodowania z tytułu szkód wynikających z rażącego niedbalstwa odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
 - 2) leczenia eksperymentalnego i niepotwierdzonego 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 5500 m n.p.m.), kajakerstwo górskie, kite-snowboarding, kite-skiing, kite-surfing, motocross, nurkowanie z akwalungiem poniżej 30 m, polo, rafting, rajdy terenowe, rugby, saneczkarstwo, skoki do wody, skoki na bungee, skoki spadochronowe, jazda skuterem wodnym, speleologia, szybownictwo, taternictwo, triathlon, signum polonicum, walki rycerskie, wspinaczka indoorowa, wspinaczka lodowa, wspinaczka wysokogórska,
 - 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, czy czerpiesz dochód z uprawionej 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.
101. W ramach Pomocy medycznej nie ponosimy 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,

Warto wiedzieć

Badania fizykalne to część badań wykonywanych przez lekarza lub pielęgniarkę w ramach których wyróżniamy następujące czynności: oglądanie, omacywanie, opukiwanie i osłuchiwanie.

- 4) świadczeń i usług medycznych w związku ze szkodami, które miały miejsce poza granicami Polski,
 - 5) wypłaty zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę.
102. W ramach Cyber Assistance - ochrony zakupów internetowych nie ponosimy odpowiedzialności za transakcje dotyczące następujących zakupów internetowych:
- 1) usług,
 - 2) towarów oferowanych przez podmioty zarejestrowane poza granicami Polski,
 - 3) towarów niedopuszczonych do obrotu w Polsce zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz towarów nielegalnie wwiezionych do Polski, chyba że nie wiedziałeś bądź, przy zachowaniu należytej staranności, nie mogłeś dowiedzieć się o tym, że towar został niedopuszczony do obrotu lub został wprowadzony do obrotu nielegalnie,
 - 4) towarów pochodzących z przestępstwa, chyba że nie wiedziałeś bądź, przy zachowaniu należytej staranności, nie mogłeś dowiedzieć się o tym, że towar pochodził z przestępstwa,
 - 5) towarów zakupionych w ramach prowadzonej przez Ciebie 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.
103. W ramach Cyber Assistance - ochrony zakupów internetowych nie obejmujemy ochroną zdarzeń zaistniałych na skutek błędnego wskazania przez Ciebie adresu dostarczenia towaru.
104. W ramach Cyber Assistance – pomocy finansowej po kradzieży dokumentów i kart płatniczych nie obejmujemy 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 Ciebie danych karty płatniczej lub danych zabezpieczeń karty płatniczej umożliwiających obciążenie salda karty płatniczej, bez Twojej wiedzy,
 - 4) użyciu karty płatniczej skopiowanej bez Twojej wiedzy,
 - 5) dokonaniu nieautoryzowanych transakcji po zastrzeżeniu karty płatniczej u wystawcy.
105. W ramach Cyber Assistance - pomocy w razie utraty danych z dysku komputera stacjonarnego lub komputera przenośnego nie obejmujemy odpowiedzialnością:
- 1) instalacji oprogramowania,
 - 2) kosztów materiałów i części zamiennych (w tym nowych dysków), ich zakupu i montażu,
 - 3) usług gwarantowanych w ramach gwarancji producenta.
106. W ramach ubezpieczenia Przedłużonej ochrony nie ponosimy odpowiedzialności za szkody:
- 1) polegające na utracie lub uszkodzeniu akcesoriów dodatkowych, wymiennalnych części 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.
107. W ramach ubezpieczenia Przedłużonej ochrony nie pokrywamy kosztów:
- 1) wszelkiego rodzaju strat pośrednich, 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) usterek ubezpieczonego sprzętu wynikających z wadliwych pikseli w liczbie niższej lub równej liczbie dopuszczalnej zgodnie z normą ISO 13406-2 z roku 2001,
 - 11) wad telewizorów plazmowych, wynikających z wypalania luminoforu, czyli tzw. „zamieranie obrazu”,
 - 12) odzyskania i ponownej instalacji baz danych, plików lub oprogramowania w następstwie szkody,
 - 13) napraw usterek w ubezpieczonym sprzęcie, za które została udzielona zniżka przy zakupie sprzętu,
 - 14) poniesione w związku z uszkodzeniami spowodowanymi stosowaniem nieoryginalnych, niezalecanych przez producenta materiałów eksploatacyjnych i akcesoriów,
 - 15) uszkodzeń będących wynikiem defektu produkcyjnego lub wad konstrukcyjnych, które spowodowały wycofanie ubezpieczonego sprzętu.

Postępowanie w przypadku szkody

– co musisz zrobić

108. Masz obowiązek niezwłocznie powiadomić Centrum Operacyjne o powstaniu szkody lub o konieczności skorzystania z usługi assistance, dzwoniąc pod numer telefonu 22 59 19 522.

Ważne informacje

Zawsze kontaktuj się z Centrum Operacyjnym. Otrzymasz tam pomoc i niezbędne wskazówki. Zanim zadzwonisz, przygotuj swoją polisę – przyjęcie zgłoszenia przebiegnie dużo szybciej. Postępuj zgodnie z instrukcjami pracownika Centrum Operacyjnego.

109. Jeśli nie dopełniłeś obowiązku zgłoszenia szkody, nie postępowałeś zgodnie z dyspozycjami Centrum Operacyjnego lub nie zapobiegłeś zwiększeniu szkody, a miało to wpływ na wysokość szkody lub możliwość jej ustalenia, możemy zmniejszyć kwotę wypłaty świadczenia.

110. W razie szkody jesteś zobowiązany skontaktować się telefonicznie z Centrum Operacyjnym i podać:
- 1) dane umożliwiające Twoją identyfikację (imię i nazwisko oraz PESEL lub datę urodzenia),
 - 2) adres Twojego miejsca ubezpieczenia,
 - 3) numer polisy,
 - 4) okres ochrony ubezpieczeniowej,
 - 5) numer telefonu, pod którym można się z Tobą skontaktować,
 - 6) opis szkody i rodzaj wymaganej pomocy,
 - 7) adres korespondencyjny.
111. Ponadto, jesteś zobowiązany:
- 1) w zakresie Pomocy – Dom: dostarczyć kopię protokołu policyjnego potwierdzającego kradzież z włamaniem,
 - 2) w zakresie Bezpieczne Rachunki: dostarczyć rachunki, wystawione na Twoje imię i nazwisko (w przypadku sytuacji, o której mowa w pkt 51 ppkt 1), zaświadczenie ze szpitala lub kartę informacyjną Twojego leczenia szpitalnego, zawierające informacje o dacie początku i końca hospitalizacji oraz jej przyczynach, które pozwolą ustalić naszą odpowiedzialność,
 - 3) w zakresie Pomocy podczas trudnej sytuacji losowej: dostarczyć akt zgonu oraz dokument pozwalający stwierdzić naszą odpowiedzialność,
 - 4) w zakresie Pomocy medycznej: dostarczyć do Centrum Operacyjnego dokumentację, która pozwoli ustalić zasadność Twojego roszczenia, tj. kserokopię diagnozy lekarskiej, dokumenty stwierdzające przyczyny i zakres udzielonej pomocy medycznej lub dotyczące innych kosztów objętych zakresem ubezpieczenia oraz rachunki i dowody ich zapłaty – w przypadku poniesienia kosztów we własnym zakresie,
 - 5) w zakresie Cyber Assistance – ochrony zakupów internetowych:
 - a) złożyć na policji lub w prokuraturze zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa oszustwa przez sprzedającego i odebrać potwierdzenie jego złożenia,
 - b) dostarczyć do Centrum Operacyjnego następujące dokumenty:
 - i. kopię zamówienia zawierającego Twoje dane i sprzedającego oraz cenę zamówionego towaru i koszt przesyłki,
 - ii. potwierdzenie dokonania zapłaty za zamówiony towar,
 - iii. kopię dokumentacji potwierdzającej podjęte przez Ciebie 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 nas poinformować, jeżeli po zgłoszeniu roszczenia, a przed wypłatą przez nas odszkodowania otrzymasz zamówiony towar lub zwrot wartości transakcji,
 - d) niezwłocznie zwrócić otrzymane od nas odszkodowanie, jeśli otrzymasz zamówiony towar lub zwrot wartości transakcji,
 - 6) Cyber Assistance – pomocy finansowej 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 odebrać 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) w zakresie 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 w celu naprawy, jeżeli jego waga przekracza 10 kg,
 - c) przekazać pracownikowi punktu naprawczego kopie: dowodu zakupu, gwarancji producenta, dokumentu ubezpieczenia.
112. Zastrzegamy sobie prawo do weryfikacji przedłożonych przez Ciebie dokumentów w zakresie Pomocy medycznej. Skontaktujemy się w tym celu z placówką medyczną lub lekarzem prowadzącym leczenie.

Skargi i zażalenia

– jakie są prawa Twoje, ubezpieczającego i uprawnionego

113. Zarówno Ty, ubezpieczający, jak i uprawniony z umowy ubezpieczenia możecie zgłaszać nam skargi i zażalenia, jeśli uznacie, że nie wykonujemy naszych obowiązków lub wykonujemy je źle. Skargi i zażalenia mogą dotyczyć też jednostek, które działają w naszym imieniu i na naszą rzecz.

Warto wiedzieć

W rozdziałach dotyczących skarg i zażaleń oraz reklamacji używamy zwrotu „Wy”.

Wy = Ty, ubezpieczający, poszukujący ochrony ubezpieczeniowej lub uprawniony z umowy ubezpieczenia

114. Rozpatrujemy każdą skargę i zażalenie najszybciej jak to możliwe, jednak nie później niż w ciągu 30 dni od ich otrzymania. W treści pisma informujemy osobę, która złożyła skargę lub zażalenie, jak załatwimy sprawę i podajemy uzasadnienie.

Reklamacje i pozasądowe rozwiązywanie sporów

– jakie są uprawnienia ubezpieczającego, Twoje, poszukującego ochrony ubezpieczeniowej i uprawnionego oraz nasze obowiązki

115. Tobie, ubezpieczającemu, poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, przysługuje prawo do zgłaszania nam reklamacji w związku ze świadczonymi przez nas usługami. Możecie to robić w formie wskazanej w części „Sposoby składania reklamacji”.

116. Rozpatrujemy reklamację i udzielamy odpowiedzi jak najszybciej, jednak nie później niż w ciągu 30 dni od jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, jeżeli udzielenie odpowiedzi w tym terminie nie jest możliwe, powiadomimy Was w ciągu 30 dni od dnia otrzymania reklamacji o przyczynach opóźnienia. Poinformujemy Was również o okolicznościach, które musimy wyjaśnić oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi. Nie może być on jednak dłuższy niż 60 dni od otrzymania przez nas reklamacji.
117. Powinniśmy udzielić odpowiedzi na piśmie lub – o ile złożyliście taki wniosek – pocztą elektroniczną.
118. Po zakończeniu postępowania reklamacyjnego, jeżeli jesteście osobą fizyczną, macie prawo złożyć wniosek o rozpoczęcie postępowania w związku ze świadczeniami przez nas usługami do podmiotu, który jest uprawniony do pozasądowego rozwiązywania sporów.
119. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczeniami przez nas usługami jest Rzecznik Finansowy. Szczegółowe informacje znajdziecie na stronie internetowej Rzecznika Finansowego <https://rf.gov.pl/>.
120. Przysługuje Wam 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.

Sposoby składania reklamacji

– jakie mamy procedury składania i rozpatrywania reklamacji

121. Reklamację na świadczone przez nas usługi możecie złożyć:
- 1) **elektronicznie** poprzez formularz na stronie uniqa.pl/reklamacje;
 - 2) **ustnie**:
 - a) telefonicznie pod numerem naszej infolinii +48 22 599 95 22;
 - b) osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub siedzibie;
 - 3) **na piśmie**:
 - a) osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub siedzibie;
 - b) przesyłką pocztową na adres: 90-520 Łódź, ul. Gdańska 132,
 - c) na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w ustawie z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (adres ten znajduje się w bazie adresów elektronicznych, który prowadzi minister właściwy do spraw informatyzacji).

Postanowienia końcowe

– co jeszcze jest ważne

122. W porozumieniu z ubezpieczającym w umowie ubezpieczenia możemy stosować klauzule umowne, tj. warunki dodatkowe lub odmienne od przyjętych w SWU. W sprawach nieuregulowanych w klauzulach umownych stosujemy odpowiednie zapisy SWU.
123. Wszelkie odstępstwa od SWU muszą być wymienione, pod rygorem nieważności, w polisie lub innym dokumencie ubezpieczenia.
124. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia mające związek z umową ubezpieczenia powinniśmy (Ty, ubezpieczający oraz my) składać w formie pisemnej, chyba że za naszą, Twoją i ubezpieczonego wolą zgodzimy się na inną formę niż pisemna.
125. Prawem właściwym dla umowy ubezpieczenia zawartej na podstawie SWU jest prawo polskie.
126. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według właściwości ogólnej, albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Twojej, ubezpieczającego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia. Zasady te dotyczą również Twoich spadkobierców, spadkobierców ubezpieczonego i spadkobierców uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
127. W sprawach nieuregulowanych w SWU stosujemy postanowienia OWU, przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym kodeksu cywilnego oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej.
128. Jeżeli umowę ubezpieczenia zawieramy za pośrednictwem serwisu internetowego, to szczegółowe informacje, jak to robimy, podaje „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną”. Regulamin ten znajdziesz na stronie www.uniqa.pl. Jego postanowienia obowiązują w kwestiach nieuregulowanych w tych SWU.

Definicje

– jak rozumiemy poszczególne pojęcia

129. Poszczególnym pojęciom w SWU nadajemy następujące znaczenie:
- 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, uniemożliwiające 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), która realizuje usługi assistance w imieniu UNIQA, której Ty lub inna osoba występująca w Twoim imieniu zobowiązana jest zgłosić szkodę pod numerem telefonu: (22) 59 19 522,
 - 3) **choroba przewlekła** – zdiagnozowany przed początkiem ochrony ubezpieczeniowej 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** – twoje dziecko własne lub przysposobione 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 pkt 72,

- 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 (prepaid), wystawiona na Twoje nazwisko, której jesteś jedynym użytkownikiem,
- 9) **kradzież z włamaniem** – usiłowanie zaboru lub zabór mienia w celu jego przywłaszczenia dokonany przez sprawcę z zamkniętego i zabezpieczonego 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 Twoje leczenie (lub dziecka, lub osoby bliskiej) na skutek 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 Polski, którego adres podał ubezpieczający przy zawarciu ubezpieczenia i który widnieje 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) **nagłe 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 Twojej wiedzy lub zgody, obejmująca zakup przy użyciu funkcjonalności zbliżeniowej karty płatniczej,
- 17) **nieszczęśliwy wypadek** – zaistniałe w okresie ochrony ubezpieczeniowej nagłe zdarzenie, wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego Ty lub Twoja osoba bliska niezależnie od swojej woli, doznała uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia albo zmarła,
- 18) **osoba bliska** – współmałżonek, konkubina, konkubent, rodzeństwo, wstępni, zstępni, teściowie, zięciowie, synowe, 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 hakera (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) **stan zdrowia wymagający interwencji pogotowia ratunkowego** – stany zagrożenia życia, tj.: zatrucia lekami, środkami/substancjami chemicznymi, gazami, zaburzenia świadomości, utratę przytomności, omdlenia, duszność, zaburzenia oddychania, ból w klatce piersiowej, zaburzenia rytmu serca, ostry ból brzucha, krwotoki, uporczywe wymioty, stany zagrożenia ciąży, gwałtownie postępujący poród, poważne urazy, nagłe wystąpienie drgawek (również w przebiegu wysokiej temperatury), porażeń i niedowładów, ciężką reakcję anafilaktyczną na ukąszenia, leki lub środki spożywcze,
- 27) **szkoda** – przez szkodę rozumiemy:
 - a) 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,
 - b) dla zakresu Pomoc - AGD - awarię sprzętu AGD,
 - c) dla zakresu Pomoc - PC - awarię sprzętu PC,
 - d) dla zakresu Pomoc - RTV - awarię sprzętu RTV,
 - e) dla zakresu Pomoc - naprawa urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych - awarię urządzenia grzewczego lub klimatyzacyjnego,
 - f) dla zakresu Pomoc medyczna - nagłe zachorowanie lub nieszczęśliwy wypadek,
 - g) dla zakresu Cyber Assistance – ochrona zakupów internetowych – podejrzenie popełnienia przez sprzedającego przestępstwa oszustwa w postaci niedostarczenia zamówionego towaru,

- h) dla zakresu Cyber Assistance – pomoc finansowa po kradzieży dokumentów, kart płatniczych - utrata przez Ciebie dokumentu (karty pobytu lub prawa jazdy) lub karty płatniczej na skutek kradzieży z włamaniem, rozboju lub wymuszenia rozbójniczego,
 - i) 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,
 - j) 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,
 - k) dla zakresu Ubezpieczenia Bezpieczne rachunki – co najmniej 14-dniowa hospitalizacja Ubezpieczonego na skutek nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku,
 - l) dla zakresu Pomoc Podczas Trudnej Sytuacji Losowej – trudna sytuacja losowa,
 - m) dla zakresu ubezpieczenie Przedłużonej ochrony – awarię ubezpieczonego sprzętu,
- 28) **transport medyczny** – świadczony przez Centrum Operacyjne transport, dostosowany do stanu Twojego zdrowia i świadczony jeżeli Twój stan zdrowia nie wymaga interwencji pogotowia ratunkowego, za transport medyczny nie uważa się dojazdów do placówki rehabilitacyjnej,
- 29) **trudna sytuacja losowa** – śmierć dziecka na skutek nieszczęśliwego wypadku, śmierć współmałżonka na skutek nieszczęśliwego wypadku,
- 30) **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,
- 31) **ubezpieczony (Ty)** – 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,
- 32) **ubezpieczyciel (my)** – UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie przy ul. Chłodnej 51,
- 33) **usługi assistance** – usługi wykonywane, na zasadach określonych w SWU, przez Centrum Operacyjne na Twoją rzecz polegające na zapewnieniu pomocy (usługi serwisowe) i informacji (usługi informacyjne) w przypadku zajścia szkody,
- 34) **wandalizm** – niezwiązane z kradzieżą z włamaniem i rabunkiem oraz kradzieżą zwykłą bezprawne, celowe, dokonane przez osoby trzecie uszkodzenie lub zniszczenie objętego ochroną mienia,
- 35) **współmałżonek** – osoba, która w dniu zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową pozostawała z Tobą w związku małżeńskim albo inna osoba, żyjąca z Tobą w jednym gospodarstwie domowym i pozostająca z Tobą w związku partnerskim,
- 36) **wymuszenie rozbójnicze** – czyn zabroniony, przez obowiązujące w Polsce 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,
- 37) **zdarzenie losowe** – zdarzenie powodujące konieczność zrealizowania określonej usługi assistance zgodnie ze SWU; za zdarzenie losowe uważa się:
- a) **deszcz nawaalny** – 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 nawałnego; w przypadku braku możliwości dokonania oceny i uznania opadu za deszcz nawaalny decyduje ekspertyza Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej,
 - b) **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,
 - c) **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 niszczycielskim działaniu wiatru;
 - f) **huk ponaddzwiękowy** – uderzeniowa fala dźwiękowa wywołana przez statek powietrzny podczas przekraczania prędkości dźwięku,
 - g) **kradzież z włamaniem** – usiłowanie zaboru lub zabór mienia w celu jego przywłaszczenia dokonany przez sprawcę z zamkniętego i zabezpieczonego lokalu lub budynku mieszkalnego objętego ubezpieczeniem:
 - i. po uprzednim usunięciu zabezpieczenia siłą lub przy użyciu narzędzia albo
 - ii. po uprzednim otworzeniu zabezpieczenia kluczem podrobionym, dopasowanym lub innym narzędziem, albo
 - iii. po uprzednim otworzeniu zabezpieczenia kluczem oryginalnym, który sprawca zdobył w wyniku kradzieży z włamaniem do innego lokalu lub budynku lub w wyniku rabunku,
 - 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 lub 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) **przepięcia** – 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 Ciebie albo osób bliskich, bądź osoby uprawnionej do przechowywania kluczy do zamków albo groźby natychmiastowego użycia takiej przemocy lub
 - ii. przy doprowadzeniu Ciebie albo osoby bliskiej lub osoby uprawnionej do przechowywania kluczy do stanu nieprzytomności lub bezbronności, lub

- iii. przy użyciu podstępu 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 płytek grzewczych,
- r) **trzęsienie ziemi** – niespodziewane 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 bezpośrednie 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) **zapadanie 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,
- 38) **zdarzenie ubezpieczeniowe** – zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową, uprawniające do skorzystania z usług assistance, na warunkach i zasadach określonych w SWU.

Zakres podstawowy					
Pomoc – Dom					
Kiedy oferujemy pomoc	Rodzaj pomocy		Limit odpowiedzialności	Co zapewniamy w ramach limitu	Liczba usług w rocznym okresie ubezpieczenia
Ryzyko utraty lub dalszego uszkodzenia ubezpieczonego mienia (zdarzenie losowe objęte ochroną lub awaria)	Pomoc lub interwencja specjalisty	Ślusarz	1500 zł na zdarzenie	Koszty dojazdu, robocizny i zakupu części zamiennych niezbędnych do wykonania usługi	Bez limitu
		Hydraulik			
		Technik urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych			
		Elektryk			
		Dekarz			
		Szklarz			
Szklarz - stłuczenie szyby w miejscu ubezpieczenia	Koszty koniecznego oszklenia zastępczego, ustawienia rusztowań lub użycia dźwigu, naprawy uszkodzonych elementów mocujących szybę w ramie powstałych w związku z wybiciem szyby				
Stolarz		Koszty dojazdu, robocizny i zakupu części zamiennych niezbędnych do wykonania usługi			
Usiłowanie lub dokonanie kradzieży z włamaniem i rabunku	Przegląd zamków i instalacji alarmowej	Ślusarz lub technik systemów alarmowych	600 zł na zdarzenie	Koszty dojazdu oraz robocizny	1 raz
Zgubienie przez Ciebie kluczy do miejsca ubezpieczenia, zatrzasknięcie kluczy do miejsca ubezpieczenia lub w miejscu ubezpieczenia, zatrzasknięcie się w miejscu ubezpieczenia w wyniku awarii zamka drzwi zewnętrznych do miejsca ubezpieczenia	Wymiana zamków	Ślusarz	600 zł na zdarzenie		1 raz
Unieruchomienie samochodu osobowego	Uruchomienie samochodu	Specjalista	700 zł na zdarzenie		1 raz
Szkoda powstała w wyniku działania zdarzenie losowego objętego ochroną	Uporządkowanie mienia po szkodzie	Grupa sprzątająca	1000 zł na zdarzenie	Koszty uporządkowania po szkodzie	1 raz
Wystąpienie w miejscu ubezpieczenia gryzoni lub owadów pasożytniczych	Deratyzacja lub dezynsekcja	Specjalista	600 zł na zdarzenie	Koszty deratyzacji lub dezynsekcji	1 raz
Założenie przez osy lub szerszenie gniazd w miejscu ubezpieczenia	Usuwanie gniazd os lub szerszeni		600 zł na zdarzenie	Koszty usunięcia gniazd os lub szerszeni	1 raz
Twoja hospitalizacja wskutek nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku	Opieka nad psem, nie dłużej niż 5 dni		800 zł na zdarzenie	koszty opieki nad psem	1 raz

Pomoc – Dom cd.					
Kiedy oferujemy pomoc	Rodzaj pomocy		Limit odpowiedzialności	Co zapewniamy w ramach limitu	Liczba usług w rocznym okresie ubezpieczenia
Usługa na Twoje życzenie	Przeгляд okresowy instalacji gazowej i elektrycznej	Elektryk lub technik urządzeń grzewczych	Bez limitu	Zapewniamy wyłącznie dostęp do usługodawcy. Wszystkie koszty związane z wykonywaniem usług pokrywasz Ty	2 razy
Miejsce ubezpieczenia w stanie wykluczającym dalsze zamieszkiwanie w wyniku działania zdarzenia losowego objętego ochroną	Dozór mienia	Specjalista	1000 zł na zdarzenie	Koszty dozoru mienia	1 raz
	Transport oraz transport powrotny ocalałego mienia		2000 zł na zdarzenie	Całkowite koszty transportu mienia	
	Przechowanie ocalałego mienia		1000 zł na zdarzenie	Koszty przechowania mienia	
Miejsce ubezpieczenia w stanie wykluczającym dalsze zamieszkiwanie w wyniku działania zdarzenia losowego objętego ochroną	Zakwaterowanie w hotelu	Specjalista	300 zł na osobę	koszty zakwaterowania w hotelu	2 razy
	Transport do i z hotelu		800 zł na osobę	Koszty biletów kolejowych pierwszej klasy lub biletów autobusowych oraz transportu bagażu podręcznego	1 raz
Pomoc – AGD					
Kiedy oferujemy pomoc	Rodzaj pomocy		Limit odpowiedzialności	Co zapewniamy w ramach limitu	Liczba usług w rocznym okresie ubezpieczenia
Awaria sprzętu AGD uniemożliwiająca prawidłowe korzystanie 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
Pomoc – RTV					
Kiedy oferujemy pomoc	Rodzaj pomocy		Limit odpowiedzialności	Co zapewniamy w ramach limitu	Liczba usług w rocznym okresie ubezpieczenia
Awaria sprzętu RTV uniemożliwiająca prawidłowe korzystanie 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

Pomoc – PC					
Kiedy oferujemy pomoc	Rodzaj pomocy		Limit odpowiedzialności	Co zapewniamy w ramach limitu	Liczba usług w rocznym okresie ubezpieczenia
Awaria sprzętu PC uniemożliwiająca prawidłowe Korzystanie z tych urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem	Dojazd odpowiedniego technika w celu 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
Bezpieczne rachunki					
Kiedy oferujemy pomoc	Rodzaj pomocy		Limit odpowiedzialności	Co zapewniamy w ramach limitu	Liczba usług w rocznym okresie ubezpieczenia
W czasie hospitalizacji ubezpieczonego powyżej 14 dni	Świadczenie zamienne	Wypłata 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 1000 zł, albo po 74 dniach hospitalizacji do 1500 zł	Zwrot kosztów rachunków maksymalnie za 3 miesiące (za każdy rozpoczęty miesiąc),	Bez limitu
		Jednorazowa pomoc finansowa	500 zł	Wypłata świadczenia	
Pomoc podczas trudnej sytuacji losowej					
Kiedy oferujemy pomoc	Rodzaj pomocy		Limit odpowiedzialności	Co zapewniamy w ramach limitu	Liczba usług w rocznym okresie ubezpieczenia
Śmierć dziecka w wyniku nieszczęśliwego wypadku lub śmierć Współmałżonka w wyniku nieszczęśliwego wypadku	Pomoc finansowa		1000 zł	Koszty związane z trudną sytuacją losową oraz konsultacje z psychologiem	Po każdej trudnej sytuacji losowej
	Pomoc psychologa		10 wizyt		
Pomoc – Infolinie (zapewniamy informację, a koszty związane z wykonywaniem usług pokrywasz Ty)					
Infolinia o usługodawcach (dane teleadresowe podmiotów świadczących usługi)	Ślusarskie, hydrauliczne, elektryczne				
	Murarskie, dekarские				
	Stolarskie, malarskie, glazurnicze, parkieciarskie, szklarskie				
	Dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych oraz klimatyzacyjnych				
Infolinia remontowo-budowlana (infolinia nie obejmuje porad prawnych)	Przeprowadzkowe				
	Wywozu i utylizacji zniszczonego mienia				
	Projektowe				
	Aranżacyjne ogrodów				
	Rzeczoznawstwa majątkowego				
	Informacje użyteczne przy prowadzeniu prac budowlanych				
	Informacje o wymogach formalno-prawnych związanych z przeprowadzanymi remontami i prowadzoną budową				
	Informacje o formalnościach jakich trzeba dokonać przy remoncie mieszkania				
	Informacje o formalnościach jakie trzeba dokonać przy zakupie działki, mieszkania lub domu				
	Informacje teleadresowe placówek banków				
Informacje teleadresowe sklepów z materiałami budowlanymi					

Pomoc – Infolinie cd. (zapewniamy informację, a koszty związane z wykonywaniem usług pokrywasz Ty)			
Infolinia o służbach użyteczności publicznej	Informacje o numerach telefonu policji, straży pożarnej, pogotowia ratunkowego, pogotowia gazowego, pogotowia energetycznego, straży miejskiej		
Pomoc w przypadku kradzieży kart płatniczych	Podanie numeru telefonu do banku, który wydał kartę		
Infolinia Medyczna (informacje medyczne nie są usługami leczniczymi i nie mają charakteru diagnostycznego)	Informacje o lekarzach specjalistach, dyżurujących placówkach medycznych, aptekach i lekach oraz uprawnieniach w przypadku inwalidztwa		
Dodatkowy zakres usług dla umów zawartych w wariancie MEGA			
Infolinia prawna (infolinia nie obejmuje porad prawnych, zapewniana jest informacja, koszty związane z wykonaniem usług pokrywasz Ty)	Dostęp do	Wzorów umów w tym m.in. umowy sprzedaży, zamiany, darowizny, umowy przedwstępnej, umowy końcowej	
		Aktów prawnych w tym m.in. przepisów kodeksu cywilnego, przepisów kodeksu administracyjnego	
	Dostęp do	Zasad emerytalnych oraz informacje o wymaganych dokumentach i trybie ich składania	
		Przepisów dotyczących zasad przyznawania i wysokości świadczeń przedemerytalnych	
		Informacji o rodzajach działalności gospodarczych, zasadach rejestracji i podatkach	
		Informacji o ubezpieczeniu ZUS w tym m.in. o rodzajach zasiłków i zasadach ich przyznawania	
		Danych teleadresowych kancelarii prawnych oraz organów właściwych do rozpatrywania zgłoszonych spraw	
		Informacji o służbie zdrowia w ramach Europejskiego Obszaru Gospodarczego	
	Pomoc w organizacji usług	Wizyta w serwisie samochodowym	
		Konsultacje z firmą zajmującą się doradztwem w projektowaniu ogrodów wraz z organizacją transportu elementów dekoracyjnych do ogrodu	
		Konsultacje z architektem wnętrz	
		Usługi tłumacza w miejscu pobytu za granicą	
	Pomoc w planowaniu i organizowaniu uroczystości	Uroczystości okolicznościowe i jubileuszowe, przyjęcia, bankiety, catering, dekoracja sali	
	Infolinia dla bezrobotnych (infolinia nie obejmuje porad prawnych, zapewniana jest informacja, koszty związane z wykonaniem usług pokrywasz Ty)	Zapewnienie dostępu do informacji	Zasadach przyznawania odpraw pieniężnych
			Zapisach o prawach i obowiązkach bezrobotnych
Procedurze rejestracji w urzędzie pracy			
Zasadach przyznawania zasiłku dla bezrobotnych i jego wysokości			
Formach pomocy udzielanej osobom bezrobotnym			
Danych teleadresowych biur pośrednictwa pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej			
Danych teleadresowych biur pośrednictwa pracy oferujących pracę poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej			
Możliwości korzystania z pomocy psychologa w ramach ubezpieczenia społecznego oraz danych teleadresowych tych podmiotów			
Sposobie pisania CV, listu motywacyjnego oraz biznesplanu			

Zakres rozszerzony				
Pomoc medyczna				
Kiedy oferujemy pomoc	Rodzaj pomocy	Limit odpowiedzialności	Co zapewniamy w ramach limitu	Liczba usług w rocznym okresie ubezpieczenia
Nagłe zachorowanie lub nieszczęśliwy wypadek Twój lub osoby bliskiej	Wizyta lekarska	1500 zł na zdarzenie	Koszty dojazdu oraz wynagrodzenia lekarza	1 wizyta po nagłym zachorowaniu oraz 2 wizyty po nieszczęśliwym wypadku w każdym rocznym okresie ubezpieczenia, łącznie dla Ciebie i osób bliskich
Nagłe zachorowanie lub nieszczęśliwy wypadek Twój lub osoby bliskiej	Wizyta pielęgniarki		Koszty dojazdu oraz wynagrodzenia pielęgniarki	2 wizyty po nagłym zachorowaniu oraz 2 wizyty po nieszczęśliwym wypadku w każdym rocznym okresie ubezpieczenia łącznie dla Ciebie i osób bliskich
Nagłe zachorowanie lub Twój nieszczęśliwy wypadek	Dostawa leków		Koszty dostarczenia leków (koszty zakupu leków pokrywasz Ty)	Bez limitu
	Transport medyczny do lub z placówki medycznej	Koszty transportu do oraz z placówki medycznej		
	Transport pomiędzy placówkami medycznymi	Koszty transportu pomiędzy placówkami medycznymi		
Twoja hospitalizacja przez okres dłuższy niż 3 dni	Organizacja transportu oraz opieki nad zwierzętami domowymi (psem lub kotem)	300 zł na zdarzenie	Koszty opieki nad zwierzętami w miejscu zamieszkania, transportu psa lub kota	1 raz
	Organizacja opieki nad dziećmi lub niesamodzielnymi osobami bliskimi	500 zł na zdarzenie	Koszty opieki nad Twoimi dziećmi albo niesamodzielnymi osobami bliskimi w miejscu Twojego zamieszkania	2 razy
Choroba dziecka trwająca powyżej 7 dni	Organizacja pomocy w nauce	500 zł na zdarzenie	Koszty prywatnych lekcji dla Twoich dzieci w miejscu Twojego zamieszkania	1 raz
Cyber Assistance – Ochrona zakupów internetowych				
Kiedy oferujemy pomoc	Rodzaj pomocy	Limit odpowiedzialności	Co zapewniamy w ramach limitu	Liczba usług w rocznym okresie ubezpieczenia
Niedostarczenie towaru w sytuacji, gdy istnieje podejrzenie popełnienia przez sprzedającego przestępstwa oszustwa	Zwrot wartości pieniężnej transakcji zakupów internetowych i zwrot kosztów przesyłki	1000 zł	Koszty kupionego przez Ciebie towaru wraz z kosztem przesyłki	1 raz

Cyber Assistance - Pomoc finansowa po kradzieży dokumentów, kart płatniczych				
Kiedy oferujemy pomoc	Rodzaj pomocy	Limit odpowiedzialności	Co zapewniamy w ramach limitu	Liczba usług w rocznym okresie ubezpieczenia
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 zapłaconych skradzioną kartą płatniczą	200 zł	Koszty nieautoryzowanych transakcji w odniesieniu do pojedynczej karty, bez limitu utraconych kart	1 raz
Cyber Assistance – Pomoc w razie utraty danych dostępowych do bankowego konta internetowego				
Kiedy oferujemy pomoc	Rodzaj pomocy	Limit odpowiedzialności	Co zapewniamy w ramach limitu	Liczba usług w rocznym okresie ubezpieczenia
Utrata danych dostępowych do bankowego konta internetowego na skutek działania oprogramowania szpiegującego	<ul style="list-style-type: none"> dane kontaktowe banków informacje na temat błędów oprogramowania i komunikatów wyświetlanych przez system w razie zaatakowania przez program szpiegujący pomoc przy zakupie oprogramowania firewall lub antywirusowego dane teleadresowe firm zajmujących się naprawą oraz serwisem sprzętu komputerowego nowości w oprogramowaniu nowości w sprzęcie komputerowym dane teleadresowe sklepów z oprogramowaniem i sprzętem komputerowym 			
Cyber Assistance - Pomoc w razie utraty danych z dysku komputera stacjonarnego lub komputera przenośnego				
Kiedy oferujemy pomoc	Rodzaj pomocy	Limit odpowiedzialności	Co zapewniamy w ramach limitu	Liczba usług w rocznym okresie ubezpieczenia
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
Ubezpieczenie Przedłużonej ochrony				
Kiedy oferujemy pomoc	Rodzaj pomocy	Limit odpowiedzialności	Co zapewniamy w ramach limitu	Liczba usług w rocznym okresie ubezpieczenia
Awaria pralki, lodówki, odbiornika telewizyjnego, okapu, piekarnika, kuchni gazowej lub elektrycznej	Naprawa sprzętu lub wypłacenie odszkodowania	2500 zł na zdarzenie	Koszty naprawy sprzętu lub wypłata odszkodowania	1 raz
Pomoc – Naprawa urządzeń grzewczych lub klimatyzacyjnych				
Kiedy oferujemy pomoc	Rodzaj pomocy	Limit odpowiedzialności	Co zapewniamy w ramach limitu	Liczba usług w rocznym okresie ubezpieczenia
Awaria urządzeń grzewczych	Zorganizowanie dojazdu odpowiedniego technika w celu dokonania naprawy	1000 zł na zdarzenie	Koszty dojazdu, robocizny specjalisty oraz koszty ewentualnego transportu sprzętu do punktu naprawczego	1 raz

Serwis Concierge
(zapewniamy informację, a koszty związane z wykonywaniem usług pokrywasz Ty)

Na Twoje życzenie	Rezerwacja	Bilety lotnicze i kolejowe, hotele, bilety do kin i teatrów, w restauracji, sal konferencyjnych
	Zamówienie	Taksówka
		Kurier
	Pomoc w organizacji usług	Dowóz i odbiór ubrań z pralni oraz od krawca, butów od szewca
		Usługi pomocy domowej (w tym pomoc w prasowaniu)
		Opieka do dzieci, korepetycje dla dzieci
		Przegląd samochodu, wizyta w serwisie samochodowym, wynajęcie oraz podstawienie samochodu zastępczego, wynajęcie limuzyny wraz z kierowcą
		Wynajęcie jachtu lub łodzi
		Ochrony mienia
		Wniesienie i montaż mebli i sprzętu RTV/AGD
		Doradztwo w projektowaniu ogrodów wraz z organizacją transportu elementów dekoracyjnych do ogrodu
		Doradztwo w projektowaniu wnętrz wraz z organizacją transportu elementów dekoracyjnych do domu
		Profesjonalny fotograf
		Przeprowadzki
		Dekoracja sali
		Wybór najbardziej dogodnej trasy przejazdu
		Planowanie i organizacja uroczystości okolicznościowych i jubileuszowych, przyjęć, bankietów
	Organizacja cateringu	
	Wypoczynek w wybranym miejscu na świecie (rezerwacja hotelu, pensjonatu, wycieczki, biletów lotniczych, kolejowych), organizacja usług tłumacza w miejscu pobytu za granicą	
	Organizacja i dostarczenie pod wskazany adres	Kwiatów, prezentów, zakupów, posiłków, biletów na imprezy sportowe, kulturalne
Zapewnienie dostępu do informacji	Sport	
	Rozrywka	
	Procedury w przypadku kradzieży karty płatniczych, telefonu komórkowego, dokumentów	
	Podróże i turystyka, szczepienia wymagane w danym kraju	
Informacje teleadresowe	Warunki drogowe, procedura postępowania w przypadku włamania do samochodu, kolizji drogowej	
	Firm holowniczych i wypożyczalni samochodów, stacji naprawczych	