Szczególne warunki ubezpieczenia Assistance Bezpieczne Mieszkanie

Wykaz informacji zamieszczonych w szczególnych warunkach ubezpieczenia Assistance Bezpieczne Mieszkanie zgodnie z ustawą o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej:

Rodzaj informacji	Numer zapisu wzorca umowy
1. Przesłanki wypłaty świadczenia, odszkodowania lub wartości wykupu ubezpieczenia	Punkty 15-84 oraz 99-105, przy uwzględnieniu definicji zawartych w punkcie 122
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, które uprawniają do odmowy wypłaty świadczenia lub odszkodowania lub jego obniżenia	Punkty 85-98

UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, tel. 22 599 95 22, www.uniqa.pl
Organ rejestrowy: Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS, Nr KRS 271543, NIP 107-00-06-155
Kapitał zakładowy: 141 730 747 zł – wpłacony w całości

Postanowienia ogólne
– co warto wiedzieć na początek

1. Przedstawiamy Ci nasze szczególne warunki ubezpieczenia Assistance Bezpieczne Mieszkanie. Dalej będziemy je nazywać w skrócie SWU. SWU są częścią umowy Ubezpieczenia Bezpieczne Mieszkanie – zawieramy je z ubezpieczającym na podstawie ogólnych warunków ubezpieczenia Bezpieczne Mieszkanie (czyli OWU). W tym ubezpieczeniu (SWU), Ty – jako ubezpieczony – możesz być jednocześnie ubezpieczającym.

Warto wiedzieć

My = UNIQA TU S.A.

Ubezpieczający = osoba, która zawiera z nami umowę i opłaca składki

Ty = ubezpieczony, czyli osoba, której dotyczy ubezpieczenie. W tym ubezpieczeniu możesz być jednocześnie ubezpieczonym i ubezpieczającym

2. W SWU będziemy zwracać się do Ciebie jako do ubezpieczonego, a osobę, która zawrze z nami umowę ubezpieczenia i opłaci składki, nazywamy ubezpieczającym.
3. Przeczytaj nasze SWU. Znajdziesz w nich informacje o tym:
   1) co obejmujemy ochroną, a czego nie,
   2) kiedy ochrona się rozpoczyna i kończy,
   3) kiedy i jak możesz skorzystać z pomocy,
   4) jakie są Twoje oraz nasze prawa i obowiązki,
   5) jak definiujemy pojęcia, którymi posługujemy się w SWU.
4. W ramach umowy ubezpieczenia świadczymy usługi assistance zgodnie z zasadami z SWU.
5. Usługi assistance świadczymy za pośrednictwem Centrum Operacyjnego.
6. Pojęcia używane w SWU objaśniamy na końcu dokumentu, w pkt 122.
7. Okres ubezpieczenia w ramach SWU jest taki sam jak okres ubezpieczenia w ramach OWU. Jeśli nasza odpowiedzialność kończy się w ramach OWU, to jednocześnie kończy się w ramach SWU.
8. Ochrona ubezpieczeniowa w ramach SWU dotyczy zdarzeń ubezpieczeniowych, które wydarzą się w Polsce. Także w Polsce będziemy świadczyć nasze usługi assistance.
9. SWU oraz wykaz informacji zatwierdził nasz zarząd uchwałą z 28 marca 2023 roku. Mają one zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od 1 kwietnia 2023 roku. SWU znajdziesz na naszej stronie: www.uniqa.pl.

Zakres ubezpieczenia
– jakie warianty wchodzą w skład ubezpieczenia

10. Gdy ubezpieczający zawrze z nami umowę ubezpieczenia Bezpieczne Mieszkanie na podstawie OWU w wariancie Bezpieczny i wybierze sumę ubezpieczenia w wysokości przynajmniej 10 000 zł, zapewnimy Ci poniższy zakres usług assistance – będzie to **wariant Złota Rączka**:
    1) Pomoc – Dom,
    2) Pomoc – AGD,
    3) Pomoc – RTV,
    4) Pomoc – PC,
    5) Pomoc – Naprawa urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych,
    6) Ubezpieczenie bezpieczne rachunki,
    7) Pomoc podczas trudnej sytuacji losowej,
    8) Cyber Assistance,
    9) Ubezpieczenie Przedłużonej ochrony,
    10) Serwis Concierge,
    11) Pupil,
    12) Pomoc – infolinie:
        a) o usługodawcach,
        b) remontowo-budowlana,
        c) o służbach użyteczności publicznej.
11. Jeśli w ramach umowy Bezpieczne Mieszkanie ubezpieczający wybierze dodatkowy wariant Bezpieczna Rodzina oraz będzie opłacać za niego dodatkową składkę w przyjętym okresie rozliczeniowym, zapewnimy Ci zakres usług assistance w postaci Pomocy medycznej – **wariant NNW**.

Ważne informacje

Zakres ubezpieczenia rozszerzymy na wniosek ubezpieczającego. Rozszerzenie wymaga dodatkowej składki. Rozszerzenie zakresu potwierdzimy zawsze odpowiednim zapisem w polisie lub innym dokumencie, który potwierdza zawarcie ubezpieczenia.

12. Okres ubezpieczenia w ramach SWU jest taki sam jak ubezpieczenia w ramach OWU.
13. Świadczenia, które opisujemy w SWU, gwarantujemy przez cały okres ochrony ubezpieczeniowej – z wyjątkiem Ubezpieczenia Przedłużonej Ochrony. Okres ubezpieczenia w ramach Ubezpieczenia Przedłużonej Ochrony rozpocznie się następnego dnia po wygaśnięciu gwarancji producenta sprzętu.

Warto wiedzieć

Jeśli kupisz pralkę, którą producent obejmuje swoją gwarancją, to nasza ochrona rozpocznie się po upływie tej gwarancji.

14. SWU nie są gwarancją jakości produktu w rozumieniu art. 577-581 Kodeksu cywilnego ani rękojmi za wady fizyczne lub prawne w rozumieniu art. 556-576 Kodeksu cywilnego.

Przedmiot ubezpieczenia i zakres usług
– co chronimy, a czego nie oraz w jaki sposób wykonujemy poszczególne usługi

Wariant Złota Rączka

Pomoc – Dom

15. Jeśli wydarzy się szkoda, zapewnimy Ci pomoc specjalisty, odpowiednio do rodzaju szkody: ślusarza, hydraulika, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych, elektryka, dekarza, szklarza lub stolarza. W ramach tej usługi pokryjemy: koszty dojazdu, koszty robocizny oraz zakupu części zamiennych, które są konieczne do wykonania usługi. Pokryjemy do 1500 zł kosztów w ramach jednego zdarzenia ubezpieczeniowego.

Warto wiedzieć

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

16. Świadczymy usługi z pkt 15, gdy zdarzenie ubezpieczeniowe będzie spowodowane zdarzeniem losowym lub awarią, które skutkują ryzykiem utraty lub dalszego uszkodzenia ubezpieczonego mienia w miejscu ubezpieczenia.
17. Dodatkowo zapewnimy:
    1) przegląd zamków i instalacji alarmowej po próbie lub dokonanej kradzieży z włamaniem lub rabunku. W takim przypadku zorganizujemy i pokryjemy koszty dojazdu oraz robocizny specjalisty, tj. ślusarza lub technika systemów alarmowych. Pokryjemy do 1500 zł kosztów w ramach jednego zdarzenia ubezpieczeniowego,
    2) pokrycie kosztów dojazdu i robocizny ślusarza, jeśli:
        a) zgubisz klucze do miejsca ubezpieczenia,
        b) zatrzaśniesz klucze w miejscu ubezpieczenia,
        c) zatrzaśniesz się w miejscu ubezpieczenia z powodu awarii zamka drzwi zewnętrznych, która uniemożliwi Ci opuszczenie miejsca ubezpieczenia.

    W tych przypadkach pokryjemy do 600 zł kosztów wymiany zamków w ramach jednego zdarzenia ubezpieczeniowego. Koszty zakupu zamków pokryjesz we własnym zakresie.
18. Jeśli w Twoim samochodzie osobowym zaparkowanym na posesji, w garażu lub miejscu postojowym przynależnym do miejsca ubezpieczenia lub znajdującym się do 5 km od miejsca ubezpieczenia rozładuje się akumulator, to zapewnimy Ci pokrycie kosztów dojazdu i robocizny specjalisty, który uruchomi Twój samochód. Pokryjemy do 700 zł tych kosztów w ramach jednego zdarzenia ubezpieczeniowego.
19. Jeśli w miejscu ubezpieczenia dojdzie do stłuczenia szyb, pokryjemy koszty koniecznego oszklenia zastępczego, ustawienia rusztowań lub użycia dźwigu i naprawy uszkodzonych elementów mocujących szybę w ramie – dotyczy szkód, które powstaną w związku z wybiciem szyby.
20. Jeśli w miejscu ubezpieczenia wystąpi zdarzenie ubezpieczeniowe, które będzie wymagało interwencji grupy sprzątającej, zorganizujemy taką usługę i pokryjemy do 1000 zł jej kosztów w ramach jednego zdarzenia ubezpieczeniowego.
21. Jeśli w miejscu ubezpieczenia pojawią się gryzonie lub owady pasożytnicze (np. szczury, myszy, pluskwy), zorganizujemy deratyzację lub dezynsekcję i pokryjemy do 600 zł jej kosztów w ramach jednego zdarzenia ubezpieczeniowego.
22. Jeśli w miejscu ubezpieczenia pojawią się gniazda os lub szerszeni, pokryjemy do 600 zł kosztów usunięcia tych gniazd w ramach jednego zdarzenia ubezpieczeniowego.
23. Możesz skorzystać z każdej usługi z pkt 17-22 tylko raz w danym roku polisowym.
24. Na Twoją prośbę zorganizujemy wizytę elektryka lub technika urządzeń grzewczych, który przeprowadzi okresowy przegląd techniczny instalacji gazowej lub elektrycznej w miejscu ubezpieczenia. Możesz skorzystać z tej usługi 2 razy w danym roku polisowym. Koszty dojazdu, wizyty specjalisty, materiałów i części zamiennych pokryjesz we własnym zakresie.

25. Jeśli w wyniku zdarzenia losowego stan miejsca ubezpieczenia wyklucza jego dalsze zamieszkiwanie, zapewnimy Ci:
    1) dozór mienia – zorganizujemy dozór mienia przez pracownika ochrony przez 48 godzin od zgłoszenia zdarzenia losowego. Pokryjemy do 1000 zł kosztów takiego dozoru w ramach jednego zdarzenia ubezpieczeniowego,
    2) transport ocalałego mienia – zorganizujemy transport samochodem ciężarowym do 3,5 t ładowności – ocalałego mienia do wskazanego przez Ciebie miejsca składowania oraz transport powrotny mienia do miejsca ubezpieczenia. Pokryjemy do 2000 zł kosztów takiego transportu w ramach jednego zdarzenia ubezpieczeniowego,
    3) przechowanie ocalałego mienia – pokryjemy do 1000 zł kosztów przechowania ocalałego mienia we wskazanym przez Ciebie miejscu składowania w ramach jednego zdarzenia ubezpieczeniowego.
26. Możesz skorzystać z każdej usługi z pkt 25 tylko raz w roku polisowym.
27. Jeśli w wyniku zdarzenia losowego stan miejsca ubezpieczenia wyklucza jego dalsze zamieszkiwanie, to:
    1) zorganizujemy zakwaterowanie dla Ciebie i 3 Twoich osób bliskich w najbliższym hotelu – w promieniu 100 km od miejsca ubezpieczenia – który ma wolne miejsca. Pokryjemy do 300 zł kosztów zakwaterowania w hotelu za każdą osobę – do 3 dób. Z usługi możesz skorzystać 2 razy w danym roku polisowym,
    2) zorganizujemy transport dla Ciebie i 3 Twoich osób bliskich do najbliższego hotelu – w promieniu 100 km od miejsca ubezpieczenia – który ma wolne miejsca. Pokryjemy do 800 zł kosztów biletów kolejowych pierwszej klasy lub biletów autobusowych w ramach jednego zdarzenia ubezpieczeniowego. Z usługi możesz skorzystać tylko raz w danym roku polisowym.

Pomoc – AGD, RTV, PC

28. Jeśli Twój sprzęt RTV, AGD lub PC ulegnie awarii, i nie możesz skorzystać z niego zgodnie z jego przeznaczeniem, zorganizujemy Ci pomoc odpowiedniego technika, który przyjedzie do Ciebie do 3 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia. Pokryjemy do 1500 zł kosztów: dojazdu i robocizny technika, części zamiennych niezbędnych do wykonania usługi oraz ewentualnego transportu sprzętu z miejsca ubezpieczenia do punktu naprawczego – w ramach jednego zdarzenia ubezpieczeniowego. Z usługi możesz skorzystać po 2 razy dla danego rodzaju sprzętu w danym roku polisowym: 2 razy dla sprzętu AGD, 2 razy dla sprzętu RTV i 2 razy dla sprzętu PC.
29. Gdy będziesz zgłaszać nam awarię sprzętu AGD, RTV lub PC, podaj datę nabycia uszkodzonego sprzętu i wyślij dowód zakupu faksem, pocztą tradycyjną lub e-mailem na adres, który otrzymasz od Centrum Operacyjnego. Jeśli nie masz dowodu zakupu, przyślemy naszego technika, aby pomógł ustalić Ci wiek Twojego sprzętu.

Bezpieczne rachunki

30. Jeśli w wyniku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku trafisz do szpitala na co najmniej 14 dni, wypłacimy Ci:
    1) do 500 zł kwoty Twoich zobowiązań miesięcznych, czyli: czynszu, rachunków za prąd, gaz, wodę, odprowadzanie ścieków, wywóz śmieci, telefon, telewizję kablową, telewizję cyfrową, abonament radiowo-telewizyjny, abonament internetowy

    albo

    2) 500 zł jednorazowej pomocy finansowej.
31. Wypłatę zrobimy po upływie 14 dnia Twojego pobytu w szpitalu, jednak nie później niż 21 dnia Twojego pobytu w szpitalu. To wypłata za miesiąc, w którym rozpocznie się Twoja hospitalizacja.
32. Jeśli zostaniesz w szpitalu na kolejne miesiące, zrobimy kolejną wypłatę – po upływie 44 dnia, jednak nie później niż 51 dnia (druga wypłata) i po upływie 74 dnia, jednak nie później niż 81 dnia (trzecia wypłata) Twojego pobytu.
33. Z wypłaty możesz skorzystać 3 razy w danym roku polisowym.

Pomoc podczas trudnej sytuacji losowej

34. Jeśli w następstwie nieszczęśliwego wypadku umrze Twoje dziecko lub Twój małżonek, zapewnimy Ci:
    1) pomoc finansową w wysokości 1000 zł,
    2) organizację i pokrycie kosztów 10 wizyt u psychologa.

    Masz prawo skorzystać z tych usług po każdej trudnej sytuacji losowej.

Pomoc – infolinie

35. Zapewniamy Ci całodobowy dostęp do infolinii:
    1) o usługodawcach – do danych teleadresowych przedsiębiorców, którzy świadczą następujące usługi: ślusarskie, hydrauliczne, dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych oraz klimatyzacyjnych, elektryczne, dekarskie, szklarskie, stolarskie, murarskie, malarskie, glazurnicze, parkieciarskie, projektowe (architekci i projektanci wnętrz), aranżacyjne ogrodów (specjaliści od projektowania i pielęgnacji ogrodów), przeprowadzkowe, rzeczoznawstwa majątkowego, wywozu i utylizacji zniszczonego mienia,
    2) remontowo-budowlanej – do następujących informacji:
        a) użytecznych przy prowadzeniu prac budowlanych,
        b) formalno-prawnych związanych z przeprowadzanymi remontami i prowadzoną budową – bez porad prawnych w tym zakresie,
        c) o formalnościach przy remoncie mieszkania – bez porad prawnych w tym zakresie,
        d) o formalnościach przy zakupie działki, mieszkania, domu – bez porad prawnych w tym zakresie,
        e) o podatkach oraz danych teleadresowych urzędów gminy – bez porad prawnych ani podatkowo-prawnych w tym zakresie,

f) o danych teleadresowych placówek banków,

g) o danych teleadresowych sklepów z materiałami budowlanymi,

3) o służbach użyteczności publicznej – do numerów telefonów policji, straży pożarnej, pogotowia ratunkowego, pogotowia gazowego, pogotowia energetycznego, straży miejskiej i innych służb użyteczności publicznej,

4) Twojego banku lub infolinii do zastrzegania kart płatniczych – w przypadku utraty takiej karty, również w przypadku jej kradzieży,

5) medycznej – do informacji o lekarzach specjalistach, którzy dyżurują w placówkach medycznych, o aptekach i lekach oraz o uprawnieniach osób z niepełnosprawnościami.

Ważne

Informacje medyczne nie są usługami leczniczymi ani nie mają charakteru diagnostycznego.

Warto wiedzieć

Na infolinię Centrum Operacyjnego możesz dzwonić według potrzeb – bez ograniczeń.

Cyber Assistance – ochrona zakupów internetowych – jak ubezpieczymy Twoje zakupy internetowe

36. Chronimy Twoje zakupy internetowe, które zrobisz w danym roku polisowym.
37. Obejmujemy ochroną ryzyko niedostarczenia towaru, jeśli w Twojej ocenie zajdzie uzasadnione podejrzenie popełnienia przestępstwa oszustwa przez sprzedającego oraz gdy środki prawne okażą się nieskuteczne przy dochodzeniu Twoich praw – jako konsumenta. Możesz skorzystać z tej usługi tylko raz w danym roku polisowym.
38. Zwrócimy Ci wartość transakcji (w tym koszt przesyłki) do 1000 zł – o ile w zamówieniu podasz dobry adres dostarczenia towaru.
39. Jeśli otrzymasz i przyjmiesz towar zastępczy, to odszkodowanie nie będzie Ci przysługiwać.

Cyber Assistance – pomoc finansowa po kradzieży dokumentów i kart płatniczych – jak ubezpieczymy Twoje dokumenty i karty płatnicze

40. Jeśli padniesz ofiarą kradzieży z włamaniem, rozboju lub wymuszenia rozbójniczego, i stracisz kartę płatniczą, kartę pobytu, paszport lub prawo jazdy, zwrócimy Ci:
    1) koszt odtworzenia karty pobytu, paszportu lub prawa jazdy (wyrobienie duplikatów albo nowych dokumentów oraz wykonanie fotografii) – do 400 zł. Możesz skorzystać ze świadczenia tylko raz w roku polisowym,
    2) koszt nieautoryzowanych transakcji, które zostaną zapłacone skradzioną kartą płatniczą w ciągu 48 godzin przed zastrzeżeniem karty – do 200 zł. Jeśli stracisz więcej niż jedną kartę w ramach tego samego zdarzenia ubezpieczeniowego, to limit ten odnosi się do każdej utraconej karty płatniczej osobno. Możesz skorzystać z usługi tylko raz w roku polisowym.

Cyber Assistance – pomoc w razie utraty dostępu do bankowego konta internetowego – jak pomożemy, gdy utracisz dostęp do konta

41. Jeśli na skutek działania oprogramowania szpiegującego utracisz dostęp do Twojego bankowego konta internetowego, 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 teleadresowych firm, które zajmują się naprawą oraz serwisem sprzętu komputerowego,
    5) informacji na temat nowości w oprogramowaniu i sprzęcie komputerowym,
    6) danych teleadresowych sklepów z oprogramowaniem i sprzętem komputerowym.

Warto wiedzieć

Z pomocy informacyjnej Centrum Operacyjnego możesz korzystać według potrzeb – bez ograniczeń.

Cyber Assistance – pomoc w razie utraty danych z dysku komputera – jak pomagamy odzyskać Twoje dane przechowywane na komputerze

42. Jeśli na skutek awarii lub działania przyczyny zewnętrznej utracisz dane na dysku komputera stacjonarnego albo komputera przenośnego, który kupisz jako urządzenie fabrycznie nowe nie wcześniej niż 5 lat przed wystąpieniem szkody, pokryjemy koszty:
    1) odebrania komputera stacjonarnego, komputera przenośnego albo samego dysku z miejsca ubezpieczenia i dostarczenia tego komputera lub dysku do punktu naprawczego,
    2) ekspertyzy, którą sporządzi pracownik punktu naprawczego,

3) odzyskiwania danych w punkcie naprawczym do 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.

43. Możesz skorzystać z usługi tylko raz w danym roku polisowym (łącznie w odniesieniu do komputera stacjonarnego i komputera przenośnego).

Ubezpieczenie Przedłużonej ochrony

44. Obejmujemy ochroną następujący sprzęt znajdujący się w miejscu ubezpieczenia, który kupisz 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.
45. Sprzęt, który obejmujemy ochroną, może być wykorzystywany wyłącznie do użytku domowego i musisz być jego pierwszym właścicielem.
46. Jeśli sprzęt, który masz, w przyszłości zostanie zastąpiony wymienionym sprzętem w ramach gwarancji producenta, to obejmujemy ochroną również ten wymieniony sprzęt.
47. Pokryjemy koszt naprawy lub wypłaty odszkodowania do 2500 zł.
48. Możesz skorzystać z usługi tylko raz w roku polisowym.

Ubezpieczenie Przedłużonej ochrony – za co zapłacimy

49. Pokryjemy:
    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.
50. Pokryjemy również koszt naprawy lub wymiany obudowy ubezpieczonego sprzętu, jeśli ich uszkodzenie nastąpi w wyniku awarii.
51. Ustalając koszty usunięcia awarii, nie weźmiemy pod uwagę kosztów wynikających z braku części zamiennych ani kosztów ich dostawy do punktu naprawczego.
52. Mamy prawo:
    1) sprawdzać proces naprawy ubezpieczonego sprzętu na każdym jej etapie,
    2) wykonać oględziny ubezpieczonego sprzętu po jego naprawieniu,
    3) wykonać oględziny części zakwalifikowanych do wymiany.
53. Pokrywamy wyłącznie koszty naprawy, które ustalimy na dzień wystąpienia awarii i których naprawa jest niezbędna, aby urządzenie funkcjonowało właściwie.

Ubezpieczenie Przedłużonej ochrony – jakie są Twoje obowiązki

54. Masz obowiązek:
    1) najszybciej, jak to możliwe, zgłaszać Centrum Operacyjnemu nieprawidłowe funkcjonowanie ubezpieczonego sprzętu oraz postępować zgodnie z zaleceniami Centrum Operacyjnego,
    2) natychmiast zatrzymać lub wyłączyć ubezpieczony sprzęt oraz postępować zgodnie z zaleceniami zawartymi w instrukcji obsługi i karcie gwarancyjnej, jeśli urządzenie sygnalizuje wystąpienie usterek lub nieprawidłowości.
55. Jeśli producent sprzętu wymaga wykonania jego przeglądów okresowych, to poprosimy Cię o przedstawienie nam uzupełnionej karty gwarancyjnej z uwagami punktu serwisowego.
56. Jeśli utracisz kartę gwarancyjną lub instrukcję obsługi ubezpieczonego sprzętu, masz obowiązek udowodnić przeprowadzenie przeglądów okresowych.
57. Jeśli Twój ubezpieczony sprzęt ulegnie awarii, masz obowiązek:
    1) zapobiegać zwiększeniu się uszkodzeń ubezpieczonego sprzętu,
    2) nie zmieniać niczego w ubezpieczonym sprzęcie,
    3) nie naprawiać ubezpieczonego sprzętu bez zgody Centrum Operacyjnego, chyba że brak niezwłocznej naprawy zwiększy rozmiar szkody

Ubezpieczenie Przedłużonej ochrony – wypłata odszkodowania

58. Mamy prawo wstrzymać wypłatę odszkodowania do czasu, aż nasz przedstawiciel lub pracownik punktu naprawczego wykona ekspertyzę – ma na nią czas do 3 dni roboczych.
59. Jeśli Twój ubezpieczony sprzęt ulegnie awarii, a my wypłacimy Ci za niego odszkodowanie, to w dniu wypłaty tego odszkodowania ten sprzęt stanie się naszą własnością.

Pomoc – naprawa urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych

60. Chronimy następujący sprzęt w miejscu ubezpieczenia, który kupisz 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.
61. Sprzęt, który chronimy, może być wykorzystywany wyłącznie do użytku domowego i musisz być jego pierwszym właścicielem.

Warto wiedzieć

Jeśli awarii uległ sprzęt, który wykorzystujesz np. przy prowadzeniu działalności gospodarczej, to nie podlega on naszej ochronie.

62. Nie obejmiemy ochroną sprzętu, który jest jeszcze objęty gwarancją producenta.
63. Jeśli Twoje urządzenie, które obejmiemy ochroną, ulegnie awarii, to zapewniamy, że do 3 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia:
    1) zorganizujemy wizytę technika urządzeń grzewczych lub technika urządzeń klimatyzacyjnych i pokryjemy do 1000 zł kosztów jego dojazdu i robocizny,
    2) podejmiemy interwencję, jeśli przedstawisz nam dowód zakupu i kartę gwarancyjną urządzenia, a jeśli ich nie masz, to nasz specjalista pomoże zweryfikować wiek Twojego urządzenia.
64. Możesz skorzystać z usługi tylko raz w roku polisowym.

Serwis Concierge (osobisty asystent)

65. Zapewnimy Ci pomoc w rezerwacji biletów lotniczych i kolejowych, hoteli, biletów do kin i teatrów, stolika w restauracji, sal konferencyjnych.
66. Pomożemy w zamówieniu taksówki, organizacji dowozu i odbioru ubrań z pralni, butów od szewca, ubrań od krawca.
67. Zorganizujemy:
    1) usługi pomocy domowej,
    2) opiekę dla dzieci, korepetycje dla dzieci,
    3) przegląd samochodu, wizytę w serwisie samochodowym, wynajęcie oraz podstawienie samochodu zastępczego,
    4) wynajęcie limuzyny z kierowcą, wynajęcie jachtu lub łodzi,
    5) profesjonalnego fotografa,
    6) firmę zajmującą się projektowaniem ogrodów oraz transport elementów dekoracyjnych do ogrodu,
    7) firmę zajmującą się projektowaniem wnętrz oraz transportu elementów dekoracyjnych do domu,
    8) firmę zajmującą się ochroną mienia,
    9) firmę przeprowadzkową,
    10) wniesienie i montaż mebli oraz sprzętu RTV/AGD,
    11) kuriera, który przyjmie nadaną przesyłkę,
    12) dostarczenie pod wskazany adres kwiatów, prezentów, zakupów, posiłków, biletów na imprezy sportowe i kulturalne.
68. Zapewnimy Ci pomoc:
    1) w zorganizowaniu wypoczynku w wybranym miejscu na świecie,
    2) w zorganizowaniu usług tłumacza w miejscu pobytu za granicą,
    3) w wyborze najdogodniejszej trasy przejazdu,
    4) w planowaniu i organizacji uroczystości okolicznościowych i jubileuszowych, przyjęć, bankietów oraz cateringu i dekoracji sal.
69. Zapewnimy Ci dostęp do informacji:
    1) sportowych, o rozrywkach, o podróżach i turystyce,
    2) o zalecanych i wymaganych w danym kraju szczepieniach,
    3) o warunkach drogowych,
    4) o czynnościach, jakie powinieneś podjąć w przypadku włamania do samochodu, kolizji drogowej, wypadku komunikacyjnego,
    5) o czynnościach, jakie powinieneś podjąć w przypadku kradzieży kart płatniczych, telefonu komórkowego, dokumentów,
    6) teleadresowych służb użyteczności publicznej (policji, straży pożarnej, pogotowia gazowego, pogotowia energetycznego),
    7) teleadresowych firm holowniczych, wypożyczalni samochodów i stacji naprawczych.
70. Koszty związane z wykonaniem wszystkich usług, które wymieniamy w pkt 65-69, pokryjesz we własnym zakresie.

Warto wiedzieć

Z serwisu Concierge możesz korzystać według potrzeb – bez ograniczeń.

Pupil

71. Jeśli Twój pies lub kot ulegnie nieszczęśliwemu wypadkowi:
    1) zorganizujemy transport psa lub kota do placówki weterynaryjnej – pokryjemy do 500 zł kosztów w ramach jednego nieszczęśliwego wypadku,
    2) zorganizujemy transport powrotny psa lub kota z placówki weterynaryjnej – pokryjemy do 500 zł kosztów w ramach jednego nieszczęśliwego wypadku.
72. Możesz skorzystać z każdego rodzaju transportu jeden raz w roku polisowym pod warunkiem przedstawienia aktualnego zaświadczenia o obowiązkowych szczepieniach profilaktycznych Twojego psa lub kota.
73. Koszty szczepień, odrobaczeń, zabiegów (sterylizacji, kastracji), środków owadobójczych, karm weterynaryjnych i procedur weterynaryjnych niezwiązanych z nieszczęśliwym wypadkiem psa lub kota poniesiesz we własnym zakresie.
74. Na Twoją prośbę zorganizujemy wizytę u fryzjera zwierzęcego lub behawiorysty zwierzęcego (specjalisty od zachowań zwierząt). Koszt świadczenia poniesiesz we własnym zakresie.
75. Na Twoją prośbę udzielimy informacji na temat:
    1) obowiązkowych szczepień dla zwierząt,
    2) ras psów uznawanych za niebezpieczne,
    3) klubów miłośników zwierząt,
    4) adresów salonów piękności dla psów i kotów, sklepów zoologicznych, szkółek dla zwierząt zajmujących się tresurą,
    5) adresów cmentarzy dla zwierząt.

Wariant NNW

Pomoc medyczna

76. Jeśli nagle zachorujesz lub ulegniesz nieszczęśliwemu wypadkowi, który wydarzy się w Polsce, i będziesz wymagać pomocy, zapewnimy Ci organizację i pokrycie kosztów łącznie do 1500 zł w ramach jednego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku:
    1) wizyty lekarskiej w placówce medycznej lub koszty dojazdów i wynagrodzenia lekarza do Twojego miejsca pobytu. Pokryjemy koszty dojazdów i wynagrodzenia lekarza, jeśli z uwagi na stan Twojego zdrowia nie będziesz wymagać interwencji pogotowia ratunkowego, zgodnie z definicją w pkt 122 ppkt 31. Z tych usług może także skorzystać Twoja osoba bliska, jeśli nagle zachoruje lub ulegnie nieszczęśliwemu wypadkowi, który wydarzy się w Polsce. Konieczność pomocy określa Twój lekarz prowadzący leczenie w porozumieniu z lekarzem Centrum Operacyjnego. Możecie łącznie skorzystać z dwóch wizyt po nieszczęśliwym wypadku oraz jednej wizyty po nagłym zachorowaniu – w roku polisowym,
    2) wizyty pielęgniarki w Twoim miejscu pobytu. Z tej usług może także skorzystać Twoja osoba bliska, jeśli nagle zachoruje lub ulegnie nieszczęśliwemu wypadkowi, który wydarzy się w Polsce. Konieczność pomocy określa Twój lekarz prowadzący leczenie w porozumieniu z lekarzem Centrum Operacyjnego. Możecie łącznie skorzystać z dwóch wizyt po nieszczęśliwym wypadku oraz dwóch wizyt po nagłym zachorowaniu – w danym roku polisowym,
    3) dostarczenia leków – jeśli na podstawie zwolnienia lekarskiego będziesz wymagać leżenia oraz zażywania leków, które przepisze Ci lekarz prowadzący leczenie. Koszt leków poniesiesz we własnym zakresie,
    4) transportu medycznego do placówki medycznej – jeśli, zgodnie z zaleceniami lekarza prowadzącego leczenie, będziesz wymagać wizyty w przychodni lub pobytu w szpitalu. Zorganizujemy transport, jeśli z uwagi na stan Twojego zdrowia nie będziesz wymagać interwencji pogotowia ratunkowego, zgodnie z definicją w pkt 122 ppkt 31,
    5) transportu medycznego z placówki medycznej – jeśli po wizycie w przychodni lub pobycie w szpitalu, zgodnie z zaleceniami lekarza prowadzącego leczenie, będziesz wymagać transportu medycznego z placówki medycznej do miejsca zamieszkania. Zorganizujemy transport, jeśli z uwagi na stan Twojego zdrowia nie będziesz wymagać interwencji pogotowia ratunkowego, zgodnie z definicją w pkt 122 ppkt 31,
    6) transportu medycznego pomiędzy placówkami medycznymi – jeśli będziesz przebywać w placówce medycznej, która nie odpowiada wymogom leczenia odpowiednim dla Twojego stanu zdrowia, albo gdy zostaniesz skierowany przez lekarza prowadzącego leczenie na badania specjalistyczne lub zabieg chirurgiczny w innej placówce medycznej.
77. Ponadto, jeśli nagle zachorujesz lub ulegniesz nieszczęśliwemu wypadkowi, który wydarzy się w Polsce, i będziesz wymagać pomocy, zorganizujemy:
    1) opiekę nad psem lub kotem i ich transport – jeśli będziesz w szpitalu ponad 3 doby, zgodnie z definicją w pkt 122 ppkt 6, i gdy w miejscu ubezpieczenia nie będzie osoby, która zaopiekuje się zwierzętami. W ramach usługi zorganizujemy i pokryjemy do 800 zł łącznych kosztów:
        a) opieki nad zwierzętami w miejscu ubezpieczenia przez maksymalnie 5 dni,
        b) transportu zwierząt do osoby lub placówki, którą wskażesz.

        Możesz skorzystać z opieki nad psem lub kotem i ich transportu tylko raz w danym roku polisowym,
    2) opiekę nad Twoimi dziećmi i niesamodzielnymi osobami bliskimi w miejscu ubezpieczenia – jeśli w wyniku nieszczęśliwego wypadku będziesz w szpitalu ponad 3 doby, zgodnie z definicją w pkt 122 ppkt 6, i gdy w miejscu ubezpieczenia nie będzie osoby, która zaopiekuje się tymi osobami. Pokryjemy do 500 zł kosztów opieki w ramach jednego zdarzenia ubezpieczeniowego. Możesz skorzystać z usługi 2 razy w każdym roku polisowym.

78. Jeśli ulegniesz nieszczęśliwemu wypadkowi i zgodnie z pisemną opinią lekarza prowadzącego leczenie będziesz wymagać:
    1) rehabilitacji w poradni rehabilitacyjnej lub w miejscu zamieszkania, zorganizujemy:
        a) transport do poradni rehabilitacyjnej i z powrotem oraz wizyty w poradni rehabilitacyjnej albo
        b) wizyty fizykoterapeuty w miejscu Twojego zamieszkania.

        Pokryjemy do 700 zł kosztów usługi w ramach jednego nieszczęśliwego wypadku,
    2) korzystania ze sprzętu rehabilitacyjnego w miejscu zamieszkania, zorganizujemy:
        a) wypożyczenie lub zakup takiego sprzętu. Pokryjemy do 500 zł kosztów usługi w ramach jednego nieszczęśliwego wypadku,
        b) transport takiego sprzętu do miejsca zamieszkania. Pokryjemy do 500 zł kosztów usługi w ramach jednego nieszczęśliwego wypadku.
79. Jeśli ulegniesz nieszczęśliwemu wypadkowi i w związku z nim będziesz w szpitalu ponad 7 dób, zgodnie z definicją w pkt 122 ppkt 6, to po zakończonej hospitalizacji zorganizujemy Ci pomoc domową – o ile nie będą mogły pomóc Ci osoby bliskie. Usługa ta dotyczy pomocy w: przygotowaniu posiłku, zrobieniu drobnych zakupów, ubraniu i myciu, czynnościach pielęgnacyjnych oraz wykonaniu drobnych porządków, tj. odkurzania, mycia podłóg, umycia naczyń. Pokryjemy do 500 zł kosztów pomocy domowej w ramach jednego nieszczęśliwego wypadku.
80. Jeśli ulegniesz nieszczęśliwemu wypadkowi i w związku z nim będziesz w szpitalu ponad 3 doby, zgodnie z definicją w pkt 122 ppkt 6, a po zakończonej hospitalizacji będziesz wymagać leżenia (zgodnie z pisemną opinią lekarza prowadzącego), zorganizujemy zakup i dostarczenie Ci gotowych posiłków. Pokryjemy do 100 zł kosztów usługi w ramach jednego nieszczęśliwego wypadku.
81. Jeśli Twoje dziecko nagle zachoruje lub ulegnie nieszczęśliwemu wypadkowi, który wydarzy się w Polsce, i na podstawie pisemnego zalecenia lekarza prowadzącego leczenie będzie przebywało w miejscu ubezpieczenia powyżej 7 dni, zorganizujemy mu pomoc w nauce. Pokryjemy do 500 zł kosztów tej pomocy. Możesz skorzystać z tej usługi tylko raz w danym roku polisowym.
82. Zapewnimy Ci całodobowy dostęp do infolinii medycznej, tj. do informacji o: lekarzach, dyżurujących placówkach medycznych, aptekach i lekach oraz uprawnieniach osób z niepełnosprawnościami.

Warto wiedzieć

Informacje medyczne nie są usługami leczniczymi i nie mają charakteru diagnostycznego.

83. Jeśli w wyniku nieszczęśliwego wypadku śmierć poniesiesz Ty, twój małżonek, partner lub Twoje dziecko:
    1) w ramach pogrzebu zorganizujemy (w porozumieniu z rodziną lub osobami bliskimi): przewóz ciała do miejsca pochówku na odległość do 50 km, zakup trumny lub urny, wykup miejsca na cmentarzu, zakup i postawienie nagrobka, zakup wieńców i kwiatów, zakup odzieży żałobnej, ceremonię pogrzebową, poczęstunek dla uczestników ceremonii pogrzebowej. Pokryjemy do 4000 zł kosztów całego pogrzebu,
    2) zorganizujemy (w porozumieniu z rodziną lub osobami bliskimi) sam przejazd lub przejazd z noclegiem członków Twojej rodziny, tj. rodziców Twoich i Twojego małżonka, dzieci i Twojego rodzeństwa – zwrócimy do 1000 zł kosztów wszystkich przejazdów do miejsca ceremonii pogrzebowej (biletów autobusowych lub kolejowych, rachunków za taksówkę, rachunku za wynajem autokaru), o ile z rachunków będzie wynikało, że przejazdy odbędą się na dystansie powyżej 50 km. Zwrócimy koszty na podstawie kopii rachunków i dowodów ich zapłaty. Zwrócimy też do 1500 zł kosztów wszystkich noclegów,
    3) zorganizujemy pomoc psychologa dla członków Twojej rodziny, tj. Twoich rodziców, małżonka, dzieci i rodzeństwa – pokryjemy do 500 zł kosztów konsultacji psychologicznej na osobę.
84. Zapewnimy dostęp do informacji na temat:
    1) procedur postępowania i wydania karty zgonu – w zależności od okoliczności śmierci – informacje te nie będą pomocą prawną,
    2) terminów zgłoszenia faktu śmierci w urzędzie stanu cywilnego,
    3) dokumentów potrzebnych do wydania aktu zgonu,
    4) danych teleadresowych zakładów pogrzebowych,
    5) dokumentów wymaganych przez zakład pogrzebowy,
    6) danych teleadresowych kwiaciarni.

Warto wiedzieć

Z pomocy informacyjnej Centrum Operacyjnego możesz korzystać według potrzeb – bez ograniczeń.

Ogólne wyłączenia odpowiedzialności
– za jakie szkody nie będziemy odpowiadać

85. Nie będziemy świadczyć usług assistance, jeśli szkoda wystąpi w innym miejscu niż miejsce ubezpieczenia (które wskażesz w polisie lub innym dokumencie potwierdzającym zawarcie umowy ubezpieczenia). To wyłączenie nie dotyczy jednak usług w ramach wariantu NNW, usługi Bezpieczne rachunki, Pomocy podczas trudnej sytuacji losowej, Cyber

Assistance, Pupil ani pomocy przy uruchomieniu samochodu – te usługi będziemy świadczyć też poza miejscem ubezpieczenia (zgodnie z warunkami z SWU).

86. W ramach usług assistance nie odpowiadamy za szkody, które polegają na utracie, ubytku lub uszkodzeniu mienia, z zastrzeżeniem pkt 44-48 (ubezpieczenie Przedłużonej ochrony).
87. Z usług wyłączamy transport mienia, które ze względu na swoją wagę lub gabaryty nie może być przewiezione samochodem ciężarowym o ładowności do 3,5 t.
88. Nie odpowiadamy za szkody, które:
    1) Ty lub osoby prowadzące z Tobą wspólne gospodarstwo domowe wyrządzicie umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa – chyba że zapłata odszkodowania z tytułu tych szkód odpowiada w danych okolicznościach względom słuszności,
    2) powstały wskutek: popełnienia przez Ciebie przestępstwa umyślnego lub jego usiłowania w rozumieniu Kodeksu karnego, przestępstwa skarbowego lub wykroczenia skarbowego w rozumieniu Kodeksu karnego skarbowego, wykroczenia lub jego usiłowania w rozumieniu Kodeksu wykroczeń lub naruszenia innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
    3) powstały przed początkiem ochrony ubezpieczeniowej,
    4) powstały w wyniku Twojego umyślnego samookaleczenia, samobójstwa lub jego usiłowania,
    5) powstały w wyniku 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) powstały z powodu opóźnienia lub braku świadczenia usług assistance w wyniku strajków, niepokojów społecznych, zamieszek, aktów terroru, sabotażu, wojny, wojny domowej, promieniowania radioaktywnego,
    7) powstały w wyniku strajków, lokautów, aktów terroru, sabotażu, buntu, rozruchów, rewolucji, powstania, zamieszek społecznych i wojskowych, wojny, wojny domowej, konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania, zarekwirowania i zniszczenia mienia na podstawie przepisów prawa,
    8) powstały w wyniku spożycia przez Ciebie lub osoby bliskie alkoholu, zażycia narkotyków lub innych środków odurzających – o ile będzie to miało wpływ na powstanie lub rozmiar szkody,
    9) powstały w ubezpieczonych szybach – jeśli szkody te będą spowodowane:
        a) zarysowaniem, poplamieniem, zmianą barwy lub odpryśnięciem powierzchni ubezpieczonych szyb,
        b) zastosowaniem niewłaściwej technologii wykonawstwa lub montażu,
        c) obróbką, montażem, wymianą w czasie prac konserwatorskich, remontowych lub naprawczych w miejscu ubezpieczenia,
        d) zużyciem, brakiem należytej konserwacji,
        e) usunięciem szyb z miejsca ich stałego zainstalowania.

Szczególne wyłączenia odpowiedzialności
– za jakie jeszcze szkody nie odpowiadamy

89. W ramach Pomocy Dom, AGD, PC, RTV nie odpowiadamy za szkody, które powstaną w wyniku:
    1) katastrofy naturalnej – chyba że będzie to zdarzenie losowe,
    2) utraty danych na nośniku w wyniku awarii, zdarzenia losowego lub naprawy sprzętu PC,
    3) chemicznych, termicznych lub celowych uszkodzeń sprzętu AGD, RTV, PC, urządzenia grzewczego lub urządzenia klimatyzacyjnego,
    4) niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania sprzętu AGD, RTV, PC, urządzenia grzewczego lub urządzenia klimatyzacyjnego,
    5) użycia biologicznych lub chemicznych materiałów, substancji lub składników w celu spowodowania zagrożenia życia lub zdrowia ludzkiego.
90. W ramach Pomocy Dom, AGD, PC, RTV oraz Pomocy – naprawa urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych nie pokrywamy kosztów:
    1) usług związanych z uszkodzeniami, za naprawę których odpowiadają właściwe służby administracyjne lub pogotowie techniczne, energetyczne, wodno-kanalizacyjne, gazowe,

Przykład

Jeśli awarii uległ pion centralnego ogrzewania, to za takie zdarzenie nie odpowiadamy.

    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 – jeśli te sprzęty i urządzenia powstaną, zanim rozpocznie się okres ochrony ubezpieczeniowej,
    5) wypłaty zadośćuczynienia za doznaną krzywdę,

6) następujących usług w przypadku awarii sprzętu PC:
   a) związanych z uszkodzeniem: oprogramowania zainstalowanego na sprzęcie PC, w tym: centrali telefonicznej, urządzeń peryferyjnych, drukarki, skanera, myszy optycznej,
   b) w wyniku niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania, konserwacji oraz zastosowania sprzętu PC niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa,
   c) związanych z uszkodzeniami i wadami, które powstaną w wyniku niewłaściwych lub niezgodnych z instrukcją instalacji lub napraw, przeróbek, dostrojeń, zmian konstrukcyjnych, które zrobisz lub które zostały zlecone innej osobie,
   d) związanych z brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu PC i oprogramowania albo wynikających z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji lub innych praw własności intelektualnej,
7) naturalnego zużycia elementów sprzętu AGD, RTV, PC, urządzenia grzewczego, urządzenia klimatyzacyjnego (m.in. tonera, atramentu, baterii, czytnika lasera, żarówki),
8) naprawy ani 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. zainstalowania i konserwacji sprzętu AGD, RTV, PC, urządzenia grzewczego, urządzenia klimatyzacyjnego, instalacji oprogramowania),
10) materiałów ani części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy – z wyjątkiem materiałów i części, które wymieniamy w pkt 15-29.

91. W ramach Pomocy medycznej nie odpowiadamy za szkody, które powstaną wskutek:
   1) rażącego niedbalstwa lub które wyrządzisz umyślnie – chyba że zapłata odszkodowania z tytułu szkód wynikających z rażącego niedbalstwa odpowiada w danych okolicznościach względom słuszności,
   2) leczenia eksperymentalnego ani 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 zaleci je lekarz Centrum Operacyjnego,
   10) amatorskiego uprawiania sportów ekstremalnych,
   11) wyczynowego lub zawodowego uprawiania sportu,
   12) katastrof naturalnych, działania ognia lub innych żywiołów,
   13) spożycia alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu Ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii – o ile będzie to miało wpływ na powstanie lub rozmiar szkody,
   14) chorób psychicznych.
92. W ramach Pomocy medycznej nie pokrywamy kosztów:
   1) leczenia ze wskazań estetycznych – niezależnie od powodu ich wykonania,
   2) leczenia, które będzie konieczne z powodu 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 pacjenta.

   4) wypłaty zadośćuczynienia za doznaną krzywdę.
93. W ramach Cyber Assistance – ochrony zakupów internetowych nie odpowiadamy za transakcje dotyczące następujących zakupów internetowych:
   1) usług,
   2) towarów, które są oferowane przez podmioty zarejestrowane poza Polską,
   3) towarów, które nie są dopuszczone do obrotu w Polsce zgodnie z przepisami, ani towarów nielegalnie wwiezionych do Polski – chyba że nie będziesz mieć takiej wiedzy ani – przy zachowaniu należytej staranności – nie będziesz w stanie się dowiedzieć o tym,
   4) towarów pochodzących z przestępstwa – chyba że nie będziesz mieć takiej wiedzy ani – przy zachowaniu należytej staranności – nie będziesz w stanie się dowiedzieć o tym,
   5) towarów zakupionych w ramach prowadzonej przez Ciebie działalności gospodarczej,

6) biletów, karnetów, 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 ani roślin,
14) treści cyfrowych, płatnego dostępu do stron internetowych ani zasobów cyfrowych,
15) pojazdów silnikowych w rozumieniu ustawy Prawo o ruchu drogowym.

94. W ramach Cyber Assistance – ochrony zakupów internetowych nie ponosimy odpowiedzialności za zdarzenia, ponieważ podasz zły adres dostawy.
95. W ramach Cyber Assistance – pomocy finansowej po kradzieży dokumentów i kart płatniczych nie ponosimy odpowiedzialności za następujące zdarzenia:
    1) konfiskaty lub zarekwirowania Ci dokumentów na podstawie decyzji uprawnionych do tego władz,
    2) zniszczenia, zagubienia lub kradzieży karty płatniczej, paszportu, karty pobytu lub prawa jazdy,
    3) udostępnienia przez Ciebie danych karty płatniczej lub danych zabezpieczeń karty płatniczej – co umożliwi obciążenie salda karty płatniczej bez Twojej wiedzy,
    4) użycia karty płatniczej skopiowanej bez Twojej wiedzy,
    5) dokonania nieautoryzowanych transakcji po tym, gdy zastrzeżesz kartę płatniczą u wystawcy.
96. W ramach Cyber Assistance – pomocy w razie utraty danych z dysku komputera stacjonarnego lub komputera przenośnego nie ponosimy odpowiedzialności za następujące zdarzenia:
    1) instalację oprogramowania,
    2) poniesienie kosztów materiałów ani części zamiennych (w tym nowych dysków), ich zakupu ani montażu,
    3) wykonanie usług w ramach gwarancji producenta.
97. W ramach ubezpieczenia Przedłużonej ochrony nie odpowiadamy za szkody:
    1) które będą polegać na utracie lub uszkodzeniu akcesoriów dodatkowych, wymienialnych części lub materiałów o ograniczonej żywotności,
    2) które będą polegać na utracie danych lub oprogramowania ubezpieczonego sprzętu,
    3) które będą polegać na utracie lub uszkodzeniu jedynie baterii ubezpieczonego sprzętu,
    4) które powstaną bezpośrednio w wyniku zaginięcia, zagubienia, kradzieży ubezpieczonego sprzętu wskazanego w pkt 44,
    5) które spowoduje 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. gwarancji, rękojmi) odpowiada producent, importer, autoryzowany dystrybutor sprzętu lub sprzedawca,
    7) w postaci uszkodzenia estetycznego, które nie wpłynie na funkcjonowanie ubezpieczonego sprzętu,

Warto wiedzieć

Uszkodzenia estetyczne to wszelkiego rodzaju wgniecenia, zadrapania, odbarwienia i pęknięcia.

    8) które spowoduje rozlany alkohol na ubezpieczony sprzęt,
    9) które powstaną, ponieważ wykonasz niezgodne z zaleceniami producenta testy lub konserwację,
    10) które powstaną, ponieważ będziesz użytkować ubezpieczony sprzęt niezgodnie z instrukcją obsługi,
    11) które powstaną, ponieważ nie wykonasz przeglądów okresowych – o ile te nakazuje robić instrukcja obsługi,
    12) które powstaną, ponieważ samodzielnie zmodyfikujesz ubezpieczony sprzęt,
    13) które powstaną, gdy zlecisz naprawę poza punktem naprawczym,
    14) które powstaną, ponieważ niewłaściwie podłączysz ubezpieczony sprzęt do sieci elektrycznej, gazowej lub wodno-kanalizacyjnej,
    15) które powstaną w trakcie instalacji ubezpieczonego sprzętu niezgodnie z instrukcją obsługi,
    16) które będą następstwem zwykłego zużycia, rdzy, korozji, oksydacji,
    17) które spowodują zwierzęta,
    18) które spowodują katastrofy naturalne, działanie ognia lub innych żywiołów.
98. W ramach ubezpieczenia Przedłużonej ochrony nie pokrywamy kosztów:
    1) strat pośrednich, które powstaną w wyniku awarii ubezpieczonego sprzętu i braku możliwości jego eksploatowania, m.in. utraty zysku, kar umownych, strat spowodowanych opóźnieniem, brakiem wydajności,
    2) instalacji ani konserwacji ubezpieczonego sprzętu,
    3) montażu ubezpieczonego sprzętu,

4) wymiany części, które podlegają normalnemu zużyciu lub okresowej wymianie w związku z eksploatacją ubezpieczonego sprzętu,

Warto wiedzieć

Części podlegające normalnemu zużyciu to m.in. baterie, żarówki, akumulatory, lampy.

5) napraw plomb zabezpieczających,
6) uszkodzeń ubezpieczonego sprzętu, które powstaną podczas jego transportu,
7) transportu ubezpieczonego sprzętu do i z punktu naprawczego – z wyjątkiem ubezpieczonego sprzętu, który waży więcej niż 10 kg,
8) odzysku, recyklingu lub unieszkodliwienia ubezpieczonego sprzętu, który ulegnie awarii,
9) usterek ubezpieczonego sprzętu spowodowanych działaniem wirusów komputerowych, oprogramowania komputerowego lub wadliwym funkcjonowaniem w wyniku działania wirusów komputerowych, oprogramowania komputerowego,
10) usterek ubezpieczonego sprzętu, które wynikają z wadliwych pikseli do liczby dopuszczalnej według normy ISO 13406-2 z roku 2001,
11) napraw wad telewizorów plazmowych – wad, które wynikają z wypalania luminoforu, czyli tzw. „zamieranie obrazu”,
12) odzyskania i ponownej instalacji baz danych, plików lub oprogramowania po szkodzie,
13) napraw usterek w ubezpieczonym sprzęcie, za które została udzielona zniżka przy zakupie sprzętu,
14) które poniesiesz w związku z uszkodzeniami spowodowanymi stosowaniem nieoryginalnych, niezalecanych przez producenta materiałów eksploatacyjnych i akcesoriów,
15) uszkodzeń, które wywoła defekt produkcyjny lub wada konstrukcyjna powodujące wycofanie ubezpieczonego sprzętu z rynku.

Twoje obowiązki i postępowanie w przypadku szkody
– co musisz zrobić

99. Masz obowiązek – najszybciej, jak to możliwe – powiadomić Centrum Operacyjne o powstaniu szkody lub o konieczności skorzystania z usługi assistance. Numer do Centrum Operacyjnego to: **+48 22 599 95 22**

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.

100. Jeśli nie zgłosisz szkody, nie będziesz postępować zgodnie z instrukcjami pracownika Centrum Operacyjnego lub nie zapobiegniesz zwiększeniu szkody, a wpłynie to na wysokość szkody lub możliwość jej ustalenia, możemy zmniejszyć kwotę odszkodowania lub usług w ramach ubezpieczenia.
101. Jeśli wystąpi szkoda, masz obowiązek zadzwonić do Centrum Operacyjnego i podać:
    1) dane, które umożliwią Twoją identyfikację (imię i nazwisko oraz PESEL lub datę urodzenia),
    2) adres Twojego miejsca ubezpieczenia,
    3) numer polisy lub certyfikatu,
    4) okres trwania ubezpieczenia,
    5) numer telefonu, pod którym będzie można się z Tobą skontaktować,
    6) opis szkody i rodzaj wymaganej pomocy,
    7) adres korespondencyjny.
102. Masz obowiązek postępować zgodnie z dyspozycjami Centrum Operacyjnego w zakresie, który uzasadnia należyte wykonanie usługi assistance.
103. Jeśli wystąpi szkoda, to również inna osoba w Twoim imieniu ma prawo do zgłoszenia zdarzenia ubezpieczeniowego w Centrum Operacyjnym.
104. Masz obowiązek poinformować nas o każdej zmianie danych, na podstawie których objęliśmy Cię ochroną w ramach umowy ubezpieczenia.
105. Ponadto masz obowiązek:
    1) w zakresie Pomoc – Dom: dostarczyć nam kopię protokołu policyjnego, który potwierdzi kradzież z włamaniem,
    2) w zakresie Bezpieczne Rachunki: dostarczyć nam rachunki wystawione na Twoje imię i nazwisko (w przypadku sytuacji, o której mowa w pkt 30 ppkt 1), kopię zaświadczenia ze szpitala lub kopię karty informacyjnej Twojego leczenia szpitalnego, zawierające informacje o dacie początku i końca pobytu w szpitalu oraz przyczynach tego pobytu – które pozwolą ustalić naszą odpowiedzialność,
    3) w zakresie Pomocy podczas trudnej sytuacji losowej: dostarczyć nam akt zgonu (w przypadku Twojej śmierci zrobi to oczywiście ktoś inny),

4) w zakresie Pomocy medycznej: dostarczyć do Centrum Operacyjnego dokumentację, która pozwoli ustalić, że Twoje zgłoszenie jest zasadne – może to być ksero diagnozy lekarskiej, dokumenty stwierdzające przyczyny i zakres udzielonej pomocy medycznej lub dotyczące innych kosztów objętych zakresem ubezpieczenia oraz rachunki i dowody (bądź kopie) ich zapłaty – jeśli poniesiesz koszty we własnym zakresie,
5) w zakresie Cyber Assistance – ochrona zakupów internetowych:
   a) złożyć na policji lub w prokuraturze zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa oszustwa przez sprzedającego i odebrać potwierdzenie złożenia zawiadomienia,
   b) dostarczyć do Centrum Operacyjnego następujące dokumenty:
      i. kopię zamówienia, które zawiera dane Twoje i sprzedającego oraz cenę zamówionego towaru i koszt przesyłki,
      ii. potwierdzenie zapłaty za zamówiony towar,
      iii. kopię dokumentacji, która potwierdza podjęte przez Ciebie działania w ramach postępowania reklamacyjnego wraz z odpowiedzią sprzedającego – jeśli jej udzielił,
      iv. kopię zawiadomienia o podejrzeniu popełnieniu przestępstwa oszustwa,
      v. potwierdzenie złożenia zawiadomienia na policji lub w prokuraturze,
   c) poinformować nas – najszybciej, jak to możliwe – jeżeli po zgłoszeniu roszczenia, a przed wypłatą przez nas odszkodowania otrzymasz zamówiony towar lub zwrot wartości transakcji,
   d) najszybciej, jak to możliwe, zwrócić otrzymane od nas odszkodowanie, jeśli otrzymasz zamówiony towar lub zwrot wartości transakcji,
6) w zakresie Cyber Assistance – pomoc finansowa po kradzieży dokumentów, kart płatniczych:
   a) zgłosić utratę dokumentów, kart płatniczych w wyniku kradzieży z włamaniem, rozboju lub wymuszenia rozbójniczego na policji lub w prokuraturze i 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, który potwierdza 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 waga sprzętu nie przekracza 10 kg,
   b) udostępnić ubezpieczony sprzęt pracownikowi punktu naprawczego w uzgodnionym z Centrum Operacyjnym terminie w celu naprawy, jeżeli waga sprzętu przekracza 10 kg,
   c) przekazać pracownikowi punktu naprawczego kopie: dowodu zakupu, gwarancji producenta, dokumentu ubezpieczenia.

106. Mamy prawo sprawdzić otrzymane od Ciebie dokumenty 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

107. 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

108. 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 Twoje uprawnienia oraz nasze obowiązki

109. 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”.
110. 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 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.

111. Powinniśmy udzielić odpowiedzi w formie pisemnej: papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji lub – o ile złożyliście taki wniosek – pocztą elektroniczną.
112. Po zakończeniu postępowania reklamacyjnego, jeśli jesteście osobami fizycznymi, macie prawo złożyć wniosek o rozpoczęcie postępowania w związku ze świadczonymi przez nas usługami do podmiotu, który jest uprawniony do pozasądowego rozwiązywania sporów – jest nim Rzecznik Finansowy.
113. Szczegółowe informacje na temat pracy Rzecznika Finansowego znajdziecie na stronie rf.gov.pl.
114. Przysługuje Wam także 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

115. 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) wysłana przesyłką pocztową na adres: 90-520 Łódź, ul. Gdańska 132;
        c) wysłana na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w ustawie z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych jako rejestru publicznego prowadzonego przez ministra właściwego do spraw informatyzacji.

Postanowienia końcowe
– co jeszcze jest ważne

116. W porozumieniu z ubezpieczającym w umowie ubezpieczenia możemy zastosować klauzule umowne, tj. warunki dodatkowe lub odmienne od przyjętych w SWU. W sprawach nieuregulowanych w klauzulach umownych stosujemy odpowiednie zapisy SWU.
117. Wszelkie odstępstwa od SWU muszą być wymienione, pod rygorem nieważności, w polisie lub innym dokumencie ubezpieczenia.
118. 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 wszyscy zgodzimy się na inną formę niż pisemna.
119. Ty, ubezpieczający lub uprawniony macie prawo wytoczyć powództwo o roszczenie, które wynika z umowy ubezpieczenia przed sąd właściwy dla miejsca Waszego zamieszkania lub według ogólnych przepisów. Zasady te dotyczą również Twoich spadkobierców lub spadkobierców uprawnionego.
120. Do umowy ubezpieczenia zastosujemy prawo polskie, chyba że same przepisy prawa mówią inaczej.
121. W sprawach nieuregulowanych w SWU stosujemy postanowienia OWU opisane w pkt. 1 i inne przepisy prawa, w tym Kodeksu cywilnego oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej.

Definicje
– jak rozumiemy poszczególne pojęcia

122. Dla pojęć stosowanych w SWU przyjmujemy następujące znaczenia:
    1) **amatorskie uprawianie sportów ekstremalnych** – rekreacyjne 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, heliskiing, helisnowboarding, kajakarstwo górskie, kitesnowboarding, kiteskiing, kitesurfing, 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,
    2) **awaria:**
        a) uszkodzenie techniczne sprzętu AGD, RTV, PC, urządzeń grzewczych, urządzeń klimatyzacyjnych lub sprzętu ubezpieczonego w zakresie przedłużonej gwarancji – uszkodzenie, które uniemożliwia prawidłowe funkcjonowanie

tego sprzętu i 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,

3) **Centrum Operacyjne** – AWP Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Domaniewskiej 50B (02-672), które realizuje usługi assistance w naszym imieniu i któremu Ty lub inna osoba występująca w Twoim imieniu macie obowiązek zgłosić szkodę pod numerem telefonu: **+48 22 599 95 22**,

4) **choroba przewlekła** – zdiagnozowany przed objęciem ochroną ubezpieczeniową początkiem trwania ubezpieczenia stan chorobowy, który charakteryzuje się powolnym rozwojem oraz długookresowym przebiegiem lub choroba stale lub okresowo leczona ambulatoryjnie lub w szpitalu w okresie 12 miesięcy przed objęciem ochroną ubezpieczeniową,

5) **choroba psychiczna** – choroba zakwalifikowana w Międzynarodowej Statystycznej Klasyfikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych ICD-10 jako zaburzenia psychiczne i zaburzenia zachowania (F00-F99),

6) **doba pobytu w szpitalu** – dzień kalendarzowy, w którym przebywasz w szpitalu, niezależnie od tego, ile czasu w danym dniu trwał Twój pobyt; za pierwszy dzień przyjmujemy dzień rejestracji w szpitalu, a za ostatni – dzień wypisu ze szpitala,

7) **dziecko** – Twoje dziecko własne lub przysposobione – w wieku do lat 18,

8) **gwarancja producenta** – gwarancja, której udziela producent, importer lub autoryzowany dystrybutor sprzętu AGD, RTV, PC, urządzenia grzewczego, urządzenia klimatyzacyjnego, oraz gwarancja sprzętu wymienionego w pkt 44,

9) **karta płatnicza** – karta debetowa, karta kredytowa lub karta przedpłacona (prepaid), która jest wystawiona na Twoje nazwisko i której używasz tylko Ty,

10) **kradzież z włamaniem** – usiłowanie zaboru lub zabór mienia w celu jego przywłaszczenia przez sprawcę, z zamkniętego i zabezpieczonego lokalu/ budynku mieszkalnego, pomieszczenia przynależnego lub budynku gospodarczego, które obejmujemy ochroną. Przez kradzież z włamaniem rozumiemy sytuację, w której sprawca:

    a) usuwa zabezpieczenie siłą lub przy użyciu narzędzia albo

    b) otwiera zabezpieczenie podrobionym lub dopasowanym kluczem lub innym narzędziem, albo

    c) otwiera zabezpieczenie kluczem oryginalnym, który zdobył w wyniku kradzieży z włamaniem do innego lokalu/ budynku lub w wyniku rabunku,

11) **lekarz Centrum Operacyjnego** – lekarz konsultant, który współpracuje z Centrum Operacyjnym,

12) **lekarz prowadzący leczenie** – lekarz prowadzący Twoje leczenie (lub Twojego dziecka, lub osoby bliskiej) wskutek nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku; nie może być Twoją osobą bliską ani lekarzem Centrum Operacyjnego,

13) **małżonek** – osoba, która w dniu zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego pozostawała z Tobą w związku małżeńskim, albo inna osoba, żyjąca z Tobą w jednym gospodarstwie domowym i pozostająca z Tobą w związku partnerskim,

14) **mienie** – lokal mieszkalny wraz z przynależnymi pomieszczeniami gospodarczymi, budynek mieszkalny wraz z budynkami gospodarczymi, elementy stałe oraz ruchomości, które znajdują się w miejscu ubezpieczenia,

15) **miejsce ubezpieczenia** – lokal mieszkalny wraz z przynależnym pomieszczeniem gospodarczym, budynek mieszkalny wraz z budynkami gospodarczymi, które znajduje się w Polsce i którego adres podał ubezpieczający przy zawarciu ubezpieczenia,

16) **nagłe zachorowanie** – powstały podczas trwania ochrony ubezpieczeniowej w sposób nagły i niespodziewany stan chorobowy, który zagraża życiu lub zdrowiu i który wymaga udzielenia natychmiastowej pomocy medycznej,

17) **nieautoryzowana transakcja** – transakcja wykonana zbliżeniowo kartą płatniczą bez Twojej wiedzy i zgody,

18) **nieszczęśliwy wypadek** – zdarzenie nagłe, niespodziewane i przyszłe, które występuje w okresie objęcia ochroną ubezpieczeniową, które nie zależy od woli Twojej ani Twoich bliskich i w wyniku którego Ty lub Twoi bliscy doznacie rozstroju zdrowia, uszkodzenia ciała bądź poniesiecie śmierć,

19) **nieszczęśliwy wypadek psa lub kota** – niezależne od Twojej woli zdarzenie nagłe, niespodziewane i przyszłe, które występuje w okresie objęcia ochroną ubezpieczeniową, które jest wywołane przyczyną zewnętrzną i w wyniku którego Twój pies lub kot doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia,

20) **okres rozliczeniowy** – okres za jaki ubezpieczający opłaca ratę składki. Może on być miesięczny, kwartalny, półroczny lub roczny,

21) **osoba bliska** – osoba, która mieszka i prowadzi z Tobą wspólne gospodarstwo domowe; może to być przykładowo: żona, mąż, konkubina, konkubent, siostra, brat, wstępny, zstępny, teściowa, teść, synowa, zięć, macocha, ojczym, pasierbica, pasierb oraz osoba przysposobiona,

Warto wiedzieć

Wstępny – to każdy Twój przodek, zstępny – to każdy Twój potomek.

22) **placówka medyczna** – szpital, indywidualna praktyka lekarska lub inny podmiot leczniczy, który działa w Polsce, na podstawie polskich przepisów prawa w ramach systemu opieki zdrowotnej,

23) **pracownik ochrony** – osoba, która ma 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,

24) **przyczyna zewnętrzna (dla Cyber Assistance** – pomoc w razie utraty danych na dysku komputera stacjonarnego lub komputera przenośnego) – zdarzenie niezależne od Twojej woli, które było wyłącznym czynnikiem prowadzącym do utraty danych i które polegało na oddziaływaniu na dane urządzenie: energii kinetycznej, termicznej, elektrycznej, złośliwego oprogramowania (tzw. „wirusów"), ataku hakerskiego (przejęcia kontroli nad urządzeniem za pomocą złośliwego oprogramowania) lub czynników chemicznych pochodzących spoza urządzenia,

25) **punkt naprawczy** – autoryzowany przez producenta, importera lub autoryzowanego dystrybutora ubezpieczonego sprzętu danej marki punkt obsługi i naprawy z siedzibą w Polsce lub inny punkt obsługi i naprawy uzgodniony z Centrum Operacyjnym,

26) **rok polisowy** –12-miesięczny okres, liczony od daty początkowej okresu ochrony ubezpieczeniowej, a następnie każdy kolejny 12-miesięczny okres, liczony od upływu poprzedniego,

27) **rozbój** – czyn zabroniony, który polega na kradzieży z użyciem przemocy lub groźby użycia przemocy albo kradzieży, gdy napastnik doprowadzi poszkodowanego do stanu nieprzytomności lub bezbronności,

28) **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 i które nie są objęte gwarancją producenta,

29) **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 i które nie są objęte gwarancją producenta,

30) **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, i które nie są objęte gwarancją producenta,

31) **stan zdrowia wymagający interwencji pogotowia ratunkowego** – stany zagrożenia życia, tj.:
    a) zatrucia lekami, środkami/ substancjami chemicznymi, gazami, zaburzenia świadomości, utrata przytomności, omdlenia, duszność, zaburzenia oddychania, ból w klatce piersiowej, zaburzenia rytmu serca, ostry ból brzucha, krwotoki, uporczywe wymioty,
    b) stany zagrożenia ciąży, gwałtownie postępujący poród,
    c) poważne urazy,
    d) nagłe wystąpienie: drgawek (również w przebiegu wysokiej temperatury), porażeń i niedowładów,
    e) ciężka reakcja anafilaktyczna na ukąszenia, leki lub środki spożywcze,

32) **szkoda** – spowodowana zdarzeniem ubezpieczeniowym:
    a) dla wariantu Pomoc – Dom: awaria, zdarzenie losowe, zagubienie kluczy, unieruchomienie samochodu osobowego, pojawienie się w miejscu ubezpieczenia gryzoni, owadów pasożytniczych oraz założenie gniazd przez osy lub szerszenie,
    b) dla wariantu Pomoc – AGD, Pomoc – RTV, Pomoc – PC: odpowiednio awaria sprzętu AGD, RTV, PC,
    c) dla wariantu Pomoc – naprawa urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych: awaria urządzenia grzewczego lub klimatyzacyjnego,
    d) dla wariantu Pomoc medyczna: nagłe zachorowanie lub nieszczęśliwy wypadek,
    e) dla wariantu Cyber Assistance – ochrona zakupów internetowych: podejrzenie popełnienia przez sprzedającego przestępstwa oszustwa w postaci niedostarczenia zamówionego towaru,
    f) dla wariantu Cyber Assistance – pomoc finansowa po kradzieży dokumentów, kart płatniczych: utrata Twojego dokumentu (karty pobytu lub prawa jazdy) lub karty płatniczej w wyniku kradzieży z włamaniem, rozboju lub wymuszenia rozbójniczego,
    g) dla wariantu Cyber Assistance – pomoc w razie utraty danych dostępowych do bankowego konta internetowego: utrata danych dostępowych do bankowego konta internetowego w wyniku działania oprogramowania szpiegującego,
    h) dla wariantu 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 przyczyny zewnętrznej,
    i) dla wariantu Ubezpieczenia Bezpieczne rachunki: co najmniej 14-dniowy Twój pobyt w szpitalu w wyniku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku,
    j) dla wariantu Pomoc Podczas Trudnej Sytuacji Losowej: trudna sytuacja losowa,
    k) dla wariantu Ubezpieczenie Przedłużonej ochrony: awaria ubezpieczonego sprzętu,

33) **transport medyczny** – świadczony przez Centrum Operacyjne transport dostosowany do stanu Twojego zdrowia; za transport medyczny nie uważamy dojazdów na rehabilitację,

34) **trudna sytuacja losowa** – śmierć twojego dziecka lub małżonka w wyniku nieszczęśliwego wypadku,

35) **ubezpieczający** – wskazana w umowie ubezpieczenia i zawierająca umowę ubezpieczenia osoba fizyczna lub osoba prawna, lub jednostka organizacyjna, która nie posiada osobowości prawnej. Ubezpieczający ma obowiązek opłacać składkę ubezpieczeniową,
36) **ubezpieczony (Ty)** – osoba fizyczna, która jest ubezpieczona w ramach SWU,
37) **ubezpieczyciel (my)** – UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna, z siedzibą przy ul. Chłodnej 51, 00-867 Warszawa,
38) **usługi assistance** – zapewnienie wskazanej w SWU pomocy organizacyjnej, technicznej, interwencyjnej, a także pomocy medycznej oraz świadczenia usług informacyjnych w razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego,
39) **wyczynowe lub zawodowe uprawianie sportu** – regularne lub intensywne treningi połączone z udziałem 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,
40) **wymuszenie rozbójnicze** – czyn zabroniony przez polskie 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,
41) **zdarzenie losowe** – zdarzenie nagłe, niespodziewane i przyszłe, niezależne od woli Twojej ani ubezpieczającego, które powoduje szkodę w mieniu i które jednocześnie powoduje konieczność zrealizowania określonej usługi assistance zgodnie ze SWU,
42) **zdarzenie ubezpieczeniowe** – zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową, które uprawnia Cię do skorzystania z usług assistance – na zasadach określonych w SWU.

Errata do Szczególnych warunków ubezpieczenia Assistance Bezpieczne Mieszkanie (dalej: SWU)

§ 1

W SWU wprowadza się następujące zmiany:

1) **pkt 9 SWU otrzymuje brzmienie**:
   SWU oraz wykaz informacji zatwierdził nasz zarząd uchwałą z 28 marca 2023 roku oraz zmienił uchwałą zarządu z 10 lutego 2026 roku. Zmienione SWU mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od 13 lutego 2026 r. SWU znajdziesz na naszej stronie: www.uniqa.pl.

2) **pkt 111 SWU otrzymuje brzmienie**:
   Odpowiedzi na reklamacje udzielamy na piśmie w tej samej postaci, w której złożysz reklamację, chyba że zawnioskujesz inaczej. Na reklamacje złożone ustnie odpowiemy na piśmie w postaci, którą wybierzesz, tj. w postaci papierowej albo elektronicznej.

3) **pkt 115 SWU otrzymuje brzmienie**:
   Reklamacje możesz złożyć:
   1) ustnie:
      a) telefonicznie pod numerem naszej infolinii +48 22 599 95 22,
      b) osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub siedzibie;
   2) na piśmie:
      a) w postaci papierowej:
         i) osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub siedzibie,
         ii) przesyłką pocztową na adres: 00-867 Warszawa, ul. Chłodna 51;
      b) w postaci elektronicznej:
         i) poprzez formularz na stronie uniqa.pl/reklamacje,
         ii) na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w Ustawie z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych jako rejestru publicznego prowadzonego przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, tj. AE:PL-71235-46013-CSHSF-26.

§ 2

Errata do SWU została zatwierdzona uchwałą Zarządu UNIQA TU S.A. z 10 lutego 2026 r. Zmiany mają zastosowanie do umów zawieranych od 13 lutego 2026 r.

UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, tel. 22 599 95 22, www.uniqa.pl
Organ rejestrowy: Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS, Nr KRS 271543, NIP 107-00-06-155
Kapitał zakładowy: 141 730 747 zł – wpłacony w całości