

Ubezpieczenie Assistance Home-Med

Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym

Przedsiębiorstwo: TUZ Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji

Spółka Akcyjna (poprzednio: TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych),

Polska

TUZ
UBEZPIECZENIA

Produkt: Bezpieczny Dom

Pełne informacje podawane przed zawarciem umowy ubezpieczenia oraz informacje dotyczące umowy ubezpieczenia zawarte są w dokumencie ubezpieczenia (polisie) oraz w Ogólnych warunkach ubezpieczenia Bezpieczny Dom, zatwierdzonych uchwałą Zarządu TUZ Ubezpieczenia Towarzystwa Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółki Akcyjnej (poprzednio: TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych), zwanej dalej: „TUZ Ubezpieczenia” nr U/93/2026 z dnia 10 czerwca 2026 r., obowiązujących od dnia 15 lipca 2026 r., w których znajdują się szczegółowe informacje o zasadach udzielania ochrony ubezpieczeniowej.

Jakiego rodzaju jest to ubezpieczenie.

Jest to ubezpieczenie assistance skierowane do osób fizycznych, osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej.

Grupy ubezpieczenia: 18 II działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.



Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

- ✓ **Przedmiotem ubezpieczenia Assistance Home-Med** jest organizacja lub organizacja i pokrycie niezbędnych i uzasadnionych okolicznościami danego zdarzenia objętego ochroną kosztów usług, określonych w OWU.
- ✓ **Świadczenia Assistance Techniczny:**
 - ✓ Interwencja specjalisty domowego organizacja interwencji specjalisty i pokrycie kosztu dojazdu wraz z kosztami robocizny, specjalisty od systemów alarmowych, technika urządzeń grzewczych,
 - ✓ Interwencja ślusarza organizacja interwencji specjalisty i pokrycie kosztu dojazdu wraz z kosztami robocizny ślusarza.

W zakresie ww. świadczeń TUZ Ubezpieczenia pokrywa limitowane koszty niezbędnych części i materiałów takich jak: szyby, zawiasy, kleje, śruby, pianki montażowe, silikon, wężyki przyłączeniowe, uszczelki, folie paraizolacyjne, zamki lub wkładki do zamków
- ✓ **Suma ubezpieczenia:**
 - ✓ interwencja specjalisty domowego: 700 zł na każde zdarzenie - realizacja świadczeń przysługuje Ubezpieczonemu wyłącznie dwa razy w okresie ubezpieczenia; w tym 200 zł - koszty niezbędnych części i materiałów takich jak: szyby, zawiasy, kleje, śruby, pianki montażowe, silikon, wężyki przyłączeniowe, uszczelki, folie paraizolacyjne, zamki lub wkładki do zamków),
 - ✓ organizacja interwencji specjalisty w zakresie napraw sprzętu AGD/RTV - 500 zł na każde zdarzenie - świadczenie przysługuje dwa razy w okresie ubezpieczenia.
- ✓ **Świadczenia Pakiet Pomocy:**
 - ✓ świadczenia w przypadku, gdy dom jednorodzinny lub mieszkanie nie nadaje się do zamieszkania.
- ✓ **Suma ubezpieczenia**

1 raz w każdym rocznym okresie ubezpieczenia, w ramach limitu 10 000 zł, możliwość skorzystania z wymienionych świadczeń:

 - ✓ zakwaterowanie zastępcze Ubezpieczonego,
 - ✓ transport mienia,
 - ✓ składowanie mienia;
 - ✓ dozór mienia;
 - ✓ opieka nad psem i kotem - 1000 zł na zdarzenie; świadczenie przysługuje dwa razy w okresie ubezpieczenia przez czas nie dłuższy niż 5 dni.
- ✓ **Świadczenia organizacja przeglądów**
 - ✓ Świadczenie przysługuje raz w każdym rocznym okresie obowiązywania umowy w ramach okresu ubezpieczenia.
 - ✓ Świadczenie organizacja przeglądów technicznych obejmuje na życzenie Ubezpieczonego organizację przeglądu instalacji gazowej lub elektrycznej lub kontroli przewodów kominowych zamontowanych w miejscu ubezpieczenia, w zakresie określonym przepisami prawa. Usługa nie obejmuje pokrycia kosztów dojazdu, przeglądu i części zamiennych. W ramach świadczeń TUZ Ubezpieczenia organizuje jedynie świadczenie dla Ubezpieczonego.
- ✓ **Świadczenia Assistance Medyczny**
 - ✓ W razie nieszczęśliwego wypadku albo nagłego zachorowania Ubezpieczonego, Centrum Operacyjne Assistance na wniosek Ubezpieczonego świadczy poniższe usługi na terenie Polski w miejscu pobytu Ubezpieczonego:
 - ✓ telekonsultacja lub e-konsultacja lekarska;
 - ✓ wizyta lekarska;
 - ✓ wizyta pielęgniarki;
 - ✓ dostawa leków i sprzętu rehabilitacyjnego;
 - ✓ opieka po hospitalizacji;
 - ✓ medyczna informacja telefoniczna.
- ✓ **Suma ubezpieczenia**
 - ✓ telekonsultacja lub e-konsultacja lekarska - raz w rocznym okresie ubezpieczenia;
 - ✓ wizyta lekarska - do 300 zł (koszt dojazdu i honorarium); świadczenie przysługuje 1 raz w okresie ubezpieczenia;
 - ✓ wizyta pielęgniarki - do 300 zł; świadczenie przysługuje 2 razy w okresie ubezpieczenia;
 - ✓ dostawa leków i sprzętu rehabilitacyjnego - do 200 zł; świadczenie przysługuje raz w rocznym okresie ubezpieczenia;
 - ✓ opieka po hospitalizacji do 5 dni do 4h dziennie i nie więcej niż 300 zł raz w okresie ubezpieczenia;
 - ✓ medyczna informacja telefoniczna bez limitu.
- ✓ **Świadczenia Pomoc Informatyka**
 - ✓ W ramach świadczeń Pomoc Informatyka TUZ Ubezpieczenia udziela pomocy informatycznej zdalnie (4 wybrane świadczenia w ciągu rocznego okresu ubezpieczenia) w postaci m.in.:
 - ✓ zdalnej konfiguracji dowolnego programu pocztowego;
 - ✓ wsparciu merytorycznym i technicznym w obsłudze pakietu MS Office (wszystkie wydane przez producenta wersje);
 - ✓ wsparciu merytorycznym i technicznym w obsłudze kanałów Social Media niepołączającym na świadczeniu usługi ciągłej, polegającym na rozwiązywaniu bieżących problemów z obsługą takich kanałów;
 - ✓ wsparciu merytorycznym i technicznym w systemach operacyjnych Windows oraz Mac (dowolne wersje);
 - ✓ pomocy w instalacji oraz deinstalacji oprogramowania;
 - ✓ diagnostyce i naprawie niewłaściwie działającego oprogramowania w przypadku awarii urządzenia;
 - ✓ pomocy przy obsłudze, instalacji i konfiguracji urządzeń oraz oprogramowania;
 - ✓ sprawdzeniu poziomu bezpieczeństwa komputera - przeskanowaniu w poszukiwaniu wirusów, instalacji odpłatnych lub darmowych programów antywirusowych (na życzenie Ubezpieczonego);
 - ✓ zdalnej pomocy przy usuwaniu wirusów komputerowych lub innego rodzaju



Czego nie obejmuje ubezpieczenie?

Ubezpieczenie nie obejmuje zdarzeń powstałych z tytułu lub w następstwie:

- ✗ chorób psychicznych lub depresji Ubezpieczonego;
- ✗ leczenia przez lekarza będącego członkiem rodziny Ubezpieczonego;
- ✗ wypadków wynikających z wyczynowego uprawiania sportów lub sportów wysokiego ryzyka;
- ✗ wykonywania przez Ubezpieczonego pracy zawodowej lub w ramach działalności gospodarczej;
- ✗ W ramach organizacji świadczenia Pomoc Informatyka TUZ Ubezpieczenia nie pokrywa kosztów: licencji, zakupu oprogramowania m.in. antywirusowego.



Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?

Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte m.in.:

Assistance Techniczny i AGD/RTV

- ! usługi związane z uszkodzeniami, za których naprawę odpowiadają wyłącznie właściwe służby administracyjne lub właściwe służby pogotowia technicznego, energetycznego, wodno - kanalizacyjnego czy gazowego, np. awarie: pionów instalacji ciepłej i zimnej wody, pionów kanalizacyjnych, instalacji gazowej, przyłączy do budynku;
- ! usługi związane z konserwacją urządzeń;
- ! usługi związane z naprawą szkód w mieniu lub związane z awarią sprzętu AGD/RTV, jeśli szkody te miały miejsce przed objęciem ochroną ubezpieczeniową;
- ! usługi interwencji specjalisty AGD/RTV, jeśli sprzęt został zakupiony jako sprzęt fabrycznie nowy, wcześniej niż 6 lat przed awarią.

Dodatkowo:

- ! Interwencja specjalisty domowego oraz Interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu AGD/RTV;
- ! nie są pokrywane koszty części zamiennych ani materiałów niezbędnych dla wykonania naprawy;
- ! z zakresu usługi interwencji specjalisty AGD/RTV wyłączony jest przenośny sprzęt RTV.

Assistance Medyczny

- ! Z uwagi na charakter świadczeń Assistance Medyczny opisany poniżej, Centrum Operacyjne Assistance nie organizuje świadczeń pomocy medycznej w sytuacji, gdy zgodnie z wiedzą medyczną zachodzi bezpośrednie zagrożenie zdrowia i życia Ubezpieczonego, to jest w sytuacji wymagających wezwania pogotowia ratunkowego.

Pomoc Informatyka

- ! Ubezpieczenie nie obejmuje kosztów będących następstwem: zewnętrznego lub wewnętrznego uszkodzenia lub zniszczenia urządzenia; uszkodzenia lub zniszczenia wywołanego przez złośliwe oprogramowanie oraz oprogramowanie nielegalne.

Dodatkowo

- ! TUZ Ubezpieczenia i Centrum Operacyjne Assistance nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne opóźnienia lub niemożność wykonania świadczeń, jeżeli było to spowodowane siłą wyższą, pod pojęciem której rozumie się: przyczyna zewnętrzna niezależna od Centrum Operacyjnego Assistance (w tym zjawiska meteorologiczne, ograniczenia w poruszaniu się wprowadzone decyzjami władz administracyjnych), mogąca powodować niedyspozycyjność usługodawców realizujących dane

- ✓ potencjalnie niebezpiecznego oprogramowania z urządzeń;
- ✓ przyspieszeniu działania komputera – optymalizacji szybkości pracy systemu operacyjnego.
- ✓ **Świadczenie Osobisty opiekun** obejmuje na życzenie Ubezpieczonego organizację maksymalnie trzech wybranych usług z poniższej listy (na terenie Polski) w każdym rocznym okresie obowiązywania umowy w ramach okresu ubezpieczenia:
 - ✓ dostawa zakupów, posiłków, kwiatów;
 - ✓ wyszukiwanie prezentów dla osób bliskich;
 - ✓ montaż mebli;
 - ✓ pomoc domowa;
 - ✓ korepetycje dla dziecka;
 - ✓ firmy świadczącej usługi ochroniarskie;
 - ✓ pomoc w przeprowadzce;
 - ✓ transport odzieży do pralni i usługi prania;
 - ✓ transport odzieży do krawca i usługi krawieckiej;
 - ✓ zamówienie kuriera.



Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?

- ✓ Terytorium Rzeczypospolitej Polskiej – w miejscu ubezpieczenia wskazanym w dokumencie ubezpieczenia (polisie), a w przypadku Świadczenia Assistance Medyczny - w miejscu pobytu Ubezpieczonego.



Co należy do obowiązków Ubezpieczonego?

Obowiązki Ubezpieczającego

Obowiązki na początku umowy

- opłacenie składki lub pierwszej raty składki ubezpieczeniowej, w przypadku gdy termin jej płatności ustalony został po rozpoczęciu ochrony ubezpieczeniowej.

Obowiązki Ubezpieczającego i Ubezpieczonego (jeżeli wiedział o zawarciu umowy ubezpieczenia na jego rzecz)

Obowiązki w czasie trwania umowy

- zgłaszanie zmian okoliczności, o których Ubezpieczający informował TUZ Ubezpieczenia przed zawarciem umowy ubezpieczenia, niezwłocznie po pozyskaniu o nich wiadomości.

Obowiązki w przypadku zgłoszenia roszczenia

- W celu umożliwienia Centrum Operacyjnemu Assistance spełnienia świadczenia Assistance, Ubezpieczony lub każda inna osoba działająca w jego imieniu zobowiązany/a jest zawiadomić Centrum Operacyjne Assistance o zdarzeniu objętym ochroną ubezpieczeniową niezwłocznie po powstaniu zdarzenia lub pozyskania o nim informacji, telefonując pod numer (+48) 22 327 60 60, dedykowany do obsługi (linia dostępna 24 godziny na dobę) i podając informacje niezbędne do prawidłowej i rzetelnej realizacji przez Centrum Operacyjne Assistance na rzecz Ubezpieczonego świadczeń Assistance określonych w niniejszych OWU i na zasadach w nich określonych.
- W przypadku zaistnienia wątpliwości odnośnie uprawnień zgłaszającego do korzystania ze świadczeń Assistance lub w przypadku gdy podane telefonicznie dane są w całości lub w części niezgodne z informacjami posiadanymi przez Centrum Operacyjne Assistance, operator Centrum Operacyjnego Assistance informuje zgłaszającego o obowiązku okazania, na żądanie przedstawiciela Centrum Operacyjnego Assistance, ważnego dokumentu tożsamości pod rygorem utraty prawa do otrzymania świadczeń lub dochodzenia przez Centrum Operacyjne Assistance zwrotu kosztów świadczeń Assistance świadczonych na rzecz zgłaszającego.
- Ubezpieczony zobowiązany jest do stosowania się do wskazań przekazanych przez Centrum Operacyjne Assistance.



Jak i kiedy należy opłacać składki?

Tryb płatności składki:

Składka może być rozłożona na raty.
Za zapłatę składki lub raty składki nie uważa się zapłaty kwoty niższej od tej wynikającej z umowy ubezpieczenia.

Terminy płatności:

Zapłaty składki lub jej pierwszej raty Ubezpieczający dokonuje w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia, chyba że w umowie ubezpieczenia ustalono inaczej. Termin zapłaty składki lub w przypadku rozłożenia składki na raty pierwszej i kolejnych rat oraz ich wysokość - określa się w dokumencie ubezpieczenia (polisie).
Jeżeli zapłata składki albo raty składki dokonywana jest w formie przelewu bankowego, za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu składki na rachunek bankowy TUZ Ubezpieczenia.



Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa?

Zapłaty składki lub jej pierwszej raty Ubezpieczający dokonuje w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia, chyba że w umowie ubezpieczenia ustalono inaczej. Termin zapłaty składki lub w przypadku rozłożenia składki na raty pierwszej i kolejnych rat oraz ich wysokość - określa się w dokumencie ubezpieczenia (polisie).
W przypadku opłacania składki lub raty składki przelewem bankowym za datę zapłaty składki lub raty składki uznaje się datę przyjęcia przez bank polecenia przelewu lub datę na dowodzie wpłaty.

Ochrona ubezpieczeniowa wygasa:

- z upływem ostatniego dnia okresu ubezpieczenia, na jaki została zawarta;
- z dniem odstąpienia od umowy ubezpieczenia zgodnie z OWU;
- z dniem wypowiedzenia umowy ubezpieczenia zgodnie z OWU;
- z dniem wypowiedzenia przez TUZ Ubezpieczenia umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym lub z upływem okresu, za który przypadała niezapłacona składka lub jej pierwsza rata, jeżeli po upływie terminu TUZ Ubezpieczenia wezwano Ubezpieczającego do zapłaty raty składki z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności;
- z dniem określonym w porozumieniu stron o rozwiązaniu umowy zgodnie z OWU;
- w przypadku niezapłacenia kolejnej raty składki w wyznaczonym terminie jeżeli po upływie terminu TUZ Ubezpieczenia wezwano Ubezpieczającego do zapłaty raty składki z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności;
- z chwilą przejścia prawa własności na nowego właściciela, chyba że prawa z umowy ubezpieczenia zostały przeniesione na nabywcę przedmiotu ubezpieczenia za zgodą TUZ Ubezpieczenia.



Jak rozwiązać umowę?

Jeżeli umowę ubezpieczenia zawarto na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpić od umowy ubezpieczenia, w terminie 30 dni, a w przypadku gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą w terminie 7 dni, od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia.

Ubezpieczający, jak i TUZ Ubezpieczenia, może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym w terminie 14 dni od otrzymania od drugiej strony żądania zmiany wysokości składki na skutek ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa powstania szkody.

Za porozumieniem stron możliwe jest rozwiązanie umowy ubezpieczenia przed końcem okresu ubezpieczenia, jeżeli rozwiązanie tej umowy ma na celu zawarcie z TUZ Ubezpieczenia kolejnych ubezpieczeń na ten sam okres ubezpieczenia i na bazie tych samych OWU (tzw. wyrównanie okresów ubezpieczenia).