

## § 1 PRZEDMIOT REGULAMINU

- Niniejszy Regulamin Świadczenia Usługi Szybka Pomoc Dom przez Multimedia Polska Sp. z o.o., zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady, zakres i warunki korzystania przez Abonentów Multimedia Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni (81-341) przy ul. T. Wendy 7/9, wpisanej do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000238931, REGON: 190007345, NIP: 586-10-44-881, kapitał zakładowy i łączna suma uiszczonych wkładów wynosi: 91 754 808,00 PLN, zwaną dalej „Dostawcą”, z Usługi Szybka Pomoc Dom.
- Dostawca jest uprawniony do oferowania Usługi swoim Abonentom.
- Regulamin jest dostępny na stronie internetowej [www.multimedia.pl](http://www.multimedia.pl) oraz w Biurach Obsługi Klienta Dostawcy.

## § 2 DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

- CENTRUM ALARMOWE AXA ASSISTANCE** – centrum działające w ramach Inter Partner Assistance Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Giełdowa 1, 01-211 Warszawa, które świadczy usługi w imieniu i na rzecz Dostawcy i do którego należy zgłosić wniosek o realizację Usługi
- MIEJSCE ZAMIESZKANIA** – położony na terytorium Polski:
  - lokal mieszkalny w budynku wielorodzinnym,
  - dom jednorodzinny, wraz z pomieszczeniami przynależnymi stanowiącymi integralną część budynku, będącym miejscem zamieszkania Abonenta.
- USŁUGA** – Usługa Szybka Pomoc Dom, której zakres jest określony w § 5 Regulaminu, przysługująca Abonentowi na podstawie Umowy.
- UBEZPIECZENIE AXA ASSISTANCE** – ochrona ubezpieczeniowa udzielana na podstawie umowy ubezpieczenia grupowego zawartej przez VECTRA S.A. oraz Dostawcę z Ubezpieczycielem na rzecz Abonentów, której zakres określają Szczególne Warunki Ubezpieczenia Szybka Pomoc Dom.
- UBEZPIECZycIEL** – Inter Partner Assistance Polska sp. z o.o. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, ul. Giełdowa 1; 01-211 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000320749, o numerze NIP: 108-00-06-955, o kapitale zakładowym zagranicznego zakładu ubezpieczeń Inter Partner Assistance Polska sp. z o.o. z siedzibą w Brukseli, który utworzył oddział, wynoszącym 130 702 613,00 EUR.
- VECTRA S.A.** – VECTRA S.A. z siedzibą w Gdyni (81-525) przy Al. Zwycięstwa 253, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 000089460, REGON: 170801142, NIP: 586-204-06-90, kapitał zakładowy i łączna suma uiszczonych wkładów wynosi: 331 682 590,00 PLN.
- UMOWA** – umowa o świadczenie Usługi.
- ABONENT** – osoba fizyczna będąca stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą.
- ZAMÓWIENIE** – zamówienie na Usługę składane Dostawcy przez Abonenta w formie pisemnej na formularzu Dostawcy w Biurze Obsługi Klienta Dostawcy bądź poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy lub telefonicznie na numer telefonu infolinii Dostawcy lub drogą elektroniczną za pomocą konta klienta prowadzonego w elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (eBOK) Dostawcy, a ponadto za pomocą Strony www w razie udostępnienia jej przez Dostawcę w tym celu, o czym Dostawca uprzednio poinformuje zamieszczając stosowny komunikat na Stronie www;
- OKRES ROZLICZENIOWY** – przedział czasu będący podstawą rozliczenia należności za Usługę, liczony w pełnych miesiącach kalendarzowych lub rozpoczynający się i kończący w dniach wskazanych na fakturze, o ile Umowa nie stanowi inaczej;
- STRONA WWW** – [www.multimedia.pl](http://www.multimedia.pl).

## § 3 WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI

- Z Usługi może skorzystać każdy Abonent, który zawarł Umowę. Nie jest możliwe zawarcie Umowy przez osobę inną niż Abonent.
- Usługa świadczona jest wyłącznie w odniesieniu do Miejsca Zamieszkania Abonenta.
- Przed zawarciem Umowy, Abonent zobowiązany jest zapoznać się i zaakceptować treść Regulaminu oraz wszyst-

kich jego załączników.

- Koszt połączenia z Centrum Alarmowym AXA Assistance jest zgodny z cennikiem dostawcy, z którego usług Abonent korzysta.

## § 4 PRZEDMIOT UMOWY

- W ramach Umowy Dostawca zobowiązany jest świadczyć Usługę na rzecz Abonenta przy pomocy Centrum Alarmowego AXA Assistance.
- Wraz z zawarciem Umowy Abonent zostaje objęty ochroną ubezpieczeniową w zakresie Ubezpieczenia AXA Assistance i w związku z tym może także skorzystać ze świadczeń określonych w Szczególnych warunkach ubezpieczenia Szybka Pomoc Dom.
- W razie przystąpienia przez Abonenta do ubezpieczenia grupowego w zakresie Ubezpieczenia AXA Assistance, Abonent nie ponosi kosztów składki ubezpieczeniowej, którą opłaca Dostawca jako ubezpieczający.
- Dane osobowe Abonenta w przypadku wyrażenia przez niego zgody na objęcie dobrowolnym ubezpieczeniem grupowym będą przekazywane do Ubezpieczyciela.
- Abonent ma prawo w każdym momencie złożyć Dostawcy oświadczenie o rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej na warunkach przewidzianych w Szczególnych warunkach ubezpieczenia Szybka Pomoc Dom.
- Zakończeniem czasu trwania Umowy jest równoznaczne z wygaśnięciem ochrony ubezpieczeniowej w ramach Ubezpieczenia AXA Assistance.
- Odstąpienie od Umowy jest jednoznaczne z wygaśnięciem Ubezpieczenia AXA Assistance.
- Złożenie oświadczenia o rezygnacji z Ubezpieczenia AXA Assistance nie jest równoznaczne z odstąpieniem od Umowy, ani jej wygaśnięciem.
- Zawarcie Umowy następuje w wyniku przyjęcia Zamówienia do realizacji przez Dostawcę.
- Składając Zamówienie Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków korzystania z Usługi określonych w niniejszym Regulaminie, a ponadto Szczególnych warunków ubezpieczenia Szybka Pomoc Dom dostępnych na Stronie [www](http://www) i przekazywanych Abonentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oraz do zapłaty wynagrodzenia za Usługę w wysokości określonej w Umowie.
- Aktywacja Usługi następuje w terminie uzgodnionym przez strony po tym, jak Dostawca przyjmie Zamówienie do realizacji.
- Dostawca uprawniony jest do odmowy realizacji Zamówienia w razie zadłużenia Abonenta w opłatach za inne usługi świadczone przez Dostawcę.
- Usługa jest świadczona przez czas nieokreślony.
- O ile niniejszy Regulamin nie stanowi inaczej, zaprzestanie świadczenia Usługi może nastąpić na skutek rezygnacji Abonenta z Usługi lub w następstwie oświadczenia Dostawcy, po upływie okresu wypowiedzenia wynoszącego jeden miesiąc ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, a w razie rażącego naruszenia niniejszego Regulaminu przez Abonenta także bez okresu wypowiedzenia, po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu 7 dni wyznaczonego Abonentowi do zaprzestania naruszeń.
- Wypowiedzenie Umowy przez Dostawcę może nastąpić wyłącznie z ważnej przyczyny o charakterze prawnym, technicznym, organizacyjnym lub ekonomicznym. Dostawca przedstawia Abonentowi szczegółową przyczynę wypowiedzenia.
- Dostawca może rozwiązać Umowę bez wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego, w którym złożył Abonentowi oświadczenie woli w tym przedmiocie, w przypadku zaprzestania działalności przez Ubezpieczyciela w zakresie wymaganym do świadczenia ochrony ubezpieczeniowej w zakresie Ubezpieczenia AXA Assistance lub wystąpienia przerwy w działaniu Centrum Alarmowego AXA Assistance o charakterze długotrwałym lub braku możliwości oferowania Usługi przez Dostawcę z powodów technicznych, ekonomicznych, organizacyjnych lub prawnych, w tym również na skutek rozwiązania lub wygaśnięcia umowy łączącej VECTRA S.A. i Dostawcę oraz Ubezpieczyciela będącej podstawą udzielenia ochrony ubezpieczeniowej w zakresie Ubezpieczenia AXA Assistance lub wystąpienia siły wyższej.
- Rezygnacja Abonenta z Usługi może nastąpić w formie pisemnej bądź dokumentowej, przy czym dla zachowania formy dokumentowej Abonent składa oświadczenie woli telefonicznie na infolinii Dostawcy, którego treść jest utrwalana na nośniku w postaci nagrania rozmowy. Dostawca może udostępnić Abonentom możliwość rezygnacji z Usługi za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres elektroniczny Dostawcy lub za pomocą

funkcjonalności konta klienta w eBOK Dostawcy, za uprzednim poinformowaniem o tym odpowiednio na Stronie [www](http://www) lub w eBOK Dostawcy.

- Oświadczenie Dostawcy w formie dokumentowej jest kierowane na adres e-mail Abonenta podany dla celów świadczenia Usługi. Pisemne oświadczenie Dostawcy jest kierowane na adres korespondencyjny Abonenta.
- Abonent traci możliwość korzystania z Centrum Alarmowego AXA Assistance po upływie okresu wypowiedzenia albo od następnego dnia po dostarczeniu Abonentowi oświadczenia o rozwiązaniu Umowy bez wypowiedzenia albo z końcem Okresu rozliczeniowego, w którym Dostawca złożył oświadczenie woli wskazane w ust. 16 powyżej, w zależności od tego co nastąpi wcześniej.

## § 5 ZAKRES I WYKONANIE USŁUGI

- W ramach Umowy Abonent otrzymuje dostęp do czynnego całą dobę Centrum Alarmowego AXA Assistance.
- Poprzez kontakt z Centrum Alarmowym AXA Assistance Abonent otrzymuje:
  - informację o numerach telefonów podmiotów działających w pobliżu Miejsca Zamieszkania Abonenta, świadczących następujące usługi:
    - ślusarskie;
    - hydrauliczne;
    - dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych;
    - elektryczne;
    - dekarские;
    - szklarskie;
    - mursarskie;
    - malarskie;
    - glazurnicze;
    - stolarskie;
    - parkieciarskie;
    - dotychczasowej pomocy domowej, takiej jak sprzątanina, prasowanie, gotowanie itp.;
    - specjalne, takie jak: architekt, ogrodnik, masażysta, osobista trener, fryzjer, tłumacz, korepetytor, opiekunka do dziecka;
    - transportowe i przeprowadzkowe;
    - cateringowe w zakresie organizacji przyjęć domowych.
  - na wniosek i koszt Abonenta – usługę organizacji świadczeń związanych z prowadzeniem gospodarstwa domowego i życiem codziennym realizowanych przez podmioty trzecie;
- DOSTAWA TOWARÓW** – organizacja zakupu i dostarczenia pod wskazany adres zakupów, posiłków lub kwiatów;
- PREZENTY** – wyszukiwanie, organizacja i dostarczenie oryginalnych prezentów;
- ZWROT ZAKUPÓW** – organizacja zwrotu zakupów, w przypadku, gdy jest to możliwe;
- SERWIS ŻŁOTA RĄCZKA** – organizacja interwencji specjalisty napraw domowych;
- POMOC SPECJALISTY** – organizacja pomocy elektryka, hydraulika, ślusarza lub innego specjalisty;
- KOORDYNATOR PRAC REMONTOWO-BUDOWLANYCH** – organizacja specjalisty, który będzie nadzorował przebieg prac remontowo-budowlanych w miejscu wskazanym przez Abonenta (nadzór zamówień oraz dostaw materiałów budowlanych, nadzór jakości i terminowości wykonania prac);
- PRZEGLĄD INSTALACJI** – organizacja przeglądu instalacji kominowej lub gazowej;
- MONTAŻ** – organizacja wniesienia i montażu nowych mebli lub nowego sprzętu AGD, RTV;
- POMOC SPRZĄTAJĄCA W DOMU I OGRODZIE** – organizacja pomocy sprzątającej;
- POMOC W PRASOWANIU** – organizacja pomocy w prasowaniu;
- OCHRONA** – organizacja firmy zajmującej się ochroną mienia;
- PRZEPROWADZKA** – organizacja firmy przeprowadzkowej;
- PROJEKTOWANIE OGRODÓW** – organizacja firmy zajmującej się doradztwem w tym zakresie wraz z organizacją transportu wyposażenia ogrodu;
- PRALNIA** – organizacja dowozu i odbioru odzieży z pralni;
- SZEWIC** – organizacja oddania butów do szewca i ich odbioru;
- KRAWIEC** – organizacja oddania ubrań do krawca i ich odbioru;
- AUTO POMOC** – umówienie wizyty w serwisie, zorganizowanie przeglądu samochodu, dostarczenie auta do serwisu na naprawę, na myjnię, tanko-

wanie samochodu;

- **SAMOCHÓD ZASTĘPCZY** – organizacja wynajęcia i podstawienia samochodu zastępczego;
  - **OPIEKA** – organizacja opieki nad dziećmi lub zwierzętami np. w czasie nieobecności Abonenta w domu;
  - **KOREPETYCJE** – organizacja korepetycji dla dzieci;
  - **KURIER** – zamawianie kuriera.
3. W celu uzyskania świadczenia Usługi Abonent kontaktuje się telefonicznie z Centrum Alarmowym AXA Assistance pod numerem telefonu +48 22 575 95 54.
  4. W celu weryfikacji uprawnień Abonenta do uzyskania świadczeń, zarówno w ramach Usługi, jak i Ubezpieczenia AXA Assistance, Abonent zobowiązany jest podać imię i nazwisko, telefon, pod którym będzie dostępny, numer PESEL lub serię i numer dowodu tożsamości. Podanie tych danych jest konieczne w celu zweryfikowania uprawnień Abonenta do świadczenia.
  5. Dla Abonentów korzystających co najmniej z Usługi Radia i Telewizji Kablowej lub Usługi Multimedia Internet lub Usługi Telefonicznej lub Usługi Multimedia WLR Dostawca uznaje się, że Miejscem Zamieszkania jest aktualny adres świadczenia tych usług. W razie wystąpienia różnic decyduje adres świadczenia usługi wg podanej wyżej kolejności.
  6. Dla Abonentów korzystających wyłącznie z Usługi Telefonii Komórkowej multiMOBILE lub Usługi Internet Mobilny Dostawca uznaje się, że Miejscem Zamieszkania jest adres zadeklarowany i podany przez Abonenta podczas pierwszej rozmowy z konsultantem Centrum Alarmowego AXA Assistance.

## § 6 PŁATNOŚCI

1. Dostawca pobiera opłatę za Usługę w wysokości określonej w Cenniku. Cennik stanowi integralną część Umowy.
2. Dostawca może organizować promocje na Usługę. Warunki promocji określać będzie regulamin promocji dostępny na Stronie www.
3. Jeżeli Usługa nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas opłatę za przedmiotową Usługę ustala się proporcjonalnie do okresu jej świadczenia w tym miesiącu.
4. Płatności za Usługę wnoszą się w terminie do ostatniego dnia miesiąca (Okresu rozliczeniowego), w którym została wystawiona faktura.
5. Wpłaty mogą być dokonane przelewem na wskazany rachunek bankowy Dostawcy lub gotówką w kasie w wybranych Biurach Obsługi Klienta Dostawcy.
6. Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta Dostawca ma prawo w pierwszej kolejności zaliczyć na poczet zaległych należności Dostawcy poczynając od najwcześniejszych wymagalnych.
7. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Dostawcy.
8. W razie opóźnienia z zapłatą należności, Dostawca jest uprawniony do naliczenia odsetek ustawowych od niezapłaconej w terminie kwoty.
9. W przypadku opóźnienia zapłaty na rzecz Dostawcy, Dostawca wezwie Abonenta do jej zapłaty wyznaczając dodatkowy termin 7 dni na dokonanie zaległej płatności, pod rygorem rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia.

## § 7 PRAWO ODSTĄPIENIA

1. Abonent będący konsumentem w rozumieniu przepisów prawa może odstąpić od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy lub na odległość, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, w terminie 14 dni od jej zawarcia składając Dostawcy oświadczenie o odstąpieniu. Oświadczenie to można złożyć na piśmie wykorzystując formularz, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu lub telefonicznie na infolinii Dostawcy, gdzie rozmowa będzie rejestrowana. Do zachowania terminu wystarczy odpowiednio wysłanie (w przypadku odstąpienia na piśmie) lub złożenie (w przypadku nagrania na infolinię) oświadczenia przed jego upływem. Dostawca nie zapewnia możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu drogą elektroniczną.
2. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą, zaś Dostawca zaprzestaje realizacji Zamówienia.
3. Jeżeli Abonent nie został poinformowany o prawie odstąpienia od Umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od upływu terminu, o którym mowa jest w ust. 1 powyżej.
4. Jeżeli Abonent został poinformowany o prawie odstąpienia od Umowy przed upływem terminu, o którym mowa jest w ust. 3 powyżej, termin do odstąpienia upływa po 14 dniach od udzielenia Abonentowi informacji o tym prawie.
5. Jeżeli na wyraźne żądanie konsumenta wykonywanie Usługi ma rozpocząć się przed upływem terminu do

odstąpienia od Umowy, Dostawca wymaga od konsumenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie, przy czym w przypadku zawarcia Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy wymaga się, by oświadczenie konsumenta zostało złożone na trwałym nośniku w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

6. Jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania, o którym mowa jest w ust. 5 powyżej, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionego w Umowie wynagrodzenia. Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usługi za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli:
  - a) Dostawca nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od Umowy i skutkach jego wykonania,
  - b) konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zgodnie z ust. 5 powyżej.

## § 8 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Dostawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, niedotrzymanie terminu aktywacji Usługi lub nieprawidłowe rozliczenia za Usługę.
2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, jeżeli ich przyczyną było naruszenie postanowień Umowy lub Regulaminu przez Abonenta lub działanie siły wyższej.
3. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) szkody wynikające z korzystania z Usługi przez Abonenta w sposób szkodliwy z niniejszym Regulaminem,
  - b) następstwa wynikające z posługiwania się przez osobę trzecią danymi Abonenta na skutek okoliczności niebędących po stronie Dostawcy,
  - c) brak, zakłócenia lub przerwy w dostępie do Centrum Alarmowego AXA Assistance wynikające z ograniczeń technicznych lub wad urządzeń wykorzystywanych przez Abonenta do kontaktu z tym Centrum lub ich konfiguracji lub konfiguracji aplikacji lub używanych systemów operacyjnych lub spowodowane brakiem lub jakością połączeń telefonicznych wykonywanych przez Abonenta,
  - d) realizację usług zamówionych przez Abonenta, o których mowa w § 5 ust. 2 lit. b) powyżej.
4. Dostawca nie ponosi kosztów wykonania usług zamówionych przez Abonenta, o których mowa w § 5 ust. 2 lit. b) powyżej, ani kosztów połączeń Abonenta z Centrum Alarmowym AXA Assistance.
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi wynikającej z przyczyn leżących po stronie Dostawcy, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 opłaty miesięcznej.
6. W przypadku, o którym mowa jest w ust. 5 powyżej lub w przypadku niedotrzymania, z winy Dostawcy, uzgodnionego z Abonentem terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonent może żądać odszkodowania w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej opłaty za każdy dzień tej przerwy lub za każdy dzień przekroczenia ww. terminu.
7. Zwrot opłaty miesięcznej za okres przerwy w świadczeniu Usługi, a ponadto wypłata odszkodowania, nastąpi poprzez potrącenie ich z zadłużenia Abonenta wobec Dostawcy, a w przypadku jego braku – przelewem, na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy, w terminie 14 dni od ustalenia wysokości zwrotu lub odszkodowania.

## § 9 REKLAMACJE

1. Dostawca przyjmuje i rozpatruje reklamacje z tytułu naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu przez Dostawcę, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, niedotrzymania terminu aktywacji Usługi lub nieprawidłowych rozliczeń za Usługę.
2. Reklamację można wnieść telefonicznie na infolinię Dostawcy (koszt połączenia zgodny z Cennikiem dostawcy, z którego usług korzysta Abonent) lub pisemnie lub osobiście do protokołu w Biurach Obsługi Klienta Dostawcy lub drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej Dostawcy: szybkapomocaxa@multimedia.pl
3. Termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia na nią odpowiedzi nie przekracza 30 dni od wpływu reklamacji do Dostawcy. Jeżeli Dostawca nie udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od jej otrzymania uważa się, że uznał reklamację.
4. Dostawca informuje Abonenta o sposobie rozpatrzenia reklamacji pisemnie na adres korespondencyjny lub elektronicznie na adres email Abonenta.
5. Abonentowi niezadowolonemu z rozstrzygnięcia reklamacji służy prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym przed sądami powszechnymi. Abonent ma również prawo zwrócenia się do właściwego miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów uprawnionego do występowania do przedsiębiorców w sprawach

ochrony praw i interesów konsumentów.

6. Spór cywilnoprawny między Abonentem będącym konsumentem w rozumieniu przepisów prawa, a Dostawcą może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie to prowadzi Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej, który jest podmiotem uprawnionym, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, właściwy ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Dostawcę. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się na wniosek konsumenta lub przedsiębiorcy albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji handlowej oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.
7. Reklamacje dotyczące korzystania z ubezpieczenia należy zgłaszać zgodnie z zasadami określonymi w Szczególnych Warunkach Ubezpieczenia Szybka Pomoc Domowników Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.

## § 10 DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Abonenta jest Dostawca.
2. W razie zgody Abonenta na objęcie dobrowolnym ubezpieczeniem grupowym jego dane osobowe będą także przetwarzane przez Ubezpieczyciela, który będzie administratorem tych danych.
3. Dane kontaktowe inspektora ochrony danych osobowych Dostawcy: iod@multimedia.pl
4. Dostawca przetwarza następujące dane osobowe Abonenta: imię, nazwisko, adres zamieszkania, adres korespondencyjny, seria i numer dowodu osobistego, adres email, numer telefonu kontaktowego, nr PESEL lub nr NIP.
5. Dostawca nie planuje przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego, tj. poza Europejski Obszar Gospodarczy.
6. Pozostałe wymagane prawem informacje w zakresie danych osobowych Abonenta i ich przetwarzania są dostępne na Stronie www

## § 11 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Dostawca zastrzega prawo zmiany Regulaminu lub Cennika. Zmiana Regulaminu lub Cennika może nastąpić, jeżeli konieczność wprowadzenia tej zmiany wynika ze zmiany przepisów prawa, w tym nałożenia na Dostawcę przepisami prawa nowych obowiązków, lub prawomocnego wyroku sądu lub decyzji administracyjnej lub usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub, jeśli zmiana Regulaminu lub Cennika jest konieczna dla udostępnienia, rozwinięcia (rozszerzenia), wycofania lub ograniczenia funkcjonalności Usługi.
2. Dostawca zastrzega możliwość zmiany cen za Usługę określonych w Cenniku. Z wyjątkiem umów zawartych w ramach promocji na czas oznaczony, zmiana ceny jest dopuszczalna, jeżeli konieczność jej wprowadzenia wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa dotyczących zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla Usługi lub nałożenia na Dostawcę przepisami prawa nowych obowiązków skutkujących wzrostem kosztów uzasadnionych, tj. wzrostem kosztów wpływających bezpośrednio na kalkulację ceny za Usługę. Ponadto, zmiana ceny za Usługę jest dopuszczalna w przypadku wzrostu kosztów wpływających na kalkulację ceny za Usługę, przy czym powyższe uprawnienie Dostawcy nie dotyczy okresu świadczenia Usługi na warunkach promocji.
3. Dostawca doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu lub Cennika na adres email podany dla celów Usługi, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmiany następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji organu. Niezależnie od powyższego, Dostawca publikuje na Stronie www treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu lub Cennika. Abonent ma prawo wypowiedzenia umowy o Usługę w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie proponowanych zmian.
4. W razie niewskazania odrębnego adresu do korespondencji uznaje się, że adresem korespondencyjnym Abonenta jest jego adres zamieszkania właściwy dla celów świadczenia Usługi.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego, ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, kodeksu cywilnego, a ponadto ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO).

6. Regulamin stanowi integralną część Umowy.  
7. Regulamin obowiązuje od 1 czerwca 2022 r.

## Artykuł 2. DEFINICJE POJĘĆ

Pojęciom użytym w niniejszych SWU oraz innych dokumentach związanych z umową ubezpieczenia nadaje się znaczenie określone poniżej:

- AWARIA INSTALACJI** – uszkodzenie wynikające z przyczyn wewnętrznych, powodujące przerwanie działania instalacji wodno-kanalizacyjnej lub elektrycznej, alarmowej lub domofonowej, centralnego ogrzewania (w tym pieca grzewczego służącego do ogrzewania domu lub lokalu mieszkalnego) lub klimatyzacyjnej.
- AWARIA SPRZĘTU AGD/RTV** – uszkodzenie Sprzętu AGD/RTV uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego sprzętu, wynikające z przyczyn wewnętrznych i niespowodowane bezpośrednim działaniem lub zanicianiem człowieka, zwykłym zużyciem, normalną konserwacją, potrzebami eksploatacyjnymi lub użytkowaniem niezgodnym z instrukcją obsługi.
- AWARIA SPRZĘTU PC** – uszkodzenie Sprzętu PC uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego sprzętu, wynikające z przyczyn wewnętrznych i niespowodowane bezpośrednim działaniem lub zanicianiem człowieka, zwykłym zużyciem, normalną konserwacją, potrzebami eksploatacyjnymi lub użytkowaniem niezgodnym z instrukcją obsługi.
- CENTRUM ALARMOWE ASSISTANCE** – Inter Partner Assistance Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, będąca jednostką działającą w imieniu i na rzecz Ubezpieczyciela zajmującą się czynnościami obsługowymi w ramach umowy ubezpieczenia, a w szczególności organizującą świadczeń assistance.
- KLIENT** – będący osobą fizyczną Ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia.
- MIEJSCA UBEZPIECZENIA** – znajdujący się na terytorium Polski i wskazany w dokumencie umowy z Vectrą S.A. albo Multimedia Polska Sp. z o.o. albo inną spółką zależną od VECTRA S.A. (poprzez podanie adresu):
  - lokal mieszkalny w budynku wielorodzinnym,
  - dom jednorodzinny, wraz z Pomieszczeniami przynależnymi stanowiącymi integralną część budynku, stanowiący miejsce zamieszkania Ubezpieczonego.
- MIENIE** – należące do Ubezpieczonego mienie ruchome znajdujące się w Miejscu Ubezpieczenia, jak również elementy stałe nieruchomości stanowiącej Miejsce Ubezpieczenia.
- POJAZD** – pojazd mechaniczny stanowiący własność Ubezpieczonego, o dopuszczalnej masie całkowitej (DMC) do 3,5 ton, zarejestrowany w Polsce, dopuszczony do ruchu po drogach publicznych, posiadający ważne badania techniczne, nie starszy niż 15 lat.
- POMIESZCZENIA PRZYNALEŻNE** – piwnica, pomieszczenie gospodarcze, komórka lokatorska, strych, pralnia, suszarnia, wózkownia, garaż, które zgodnie z ustawą o własności lokali stanowią część składową Miejsca Ubezpieczenia. Za garaż nie uważa się miejsca parkingowego znajdującego się w garażu wielostanowiskowym lub otwartej wiaty.
- REKLAMACJA** – wystąpienie Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia będącego osobą fizyczną, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela.
- SPRZĘT PC** – znajdujący się w Miejscu Ubezpieczenia i służący oraz wykorzystywany wyłącznie do użytku domowego sprzęt komputerowy, to jest:
  - komputery przenośne (laptopy, notebooki, netbooki),
  - komputery stacjonarne,
  - urządzenia komputerowe wchodzące w skład lub współpracujące jako urządzenia peryferyjne z komputerami przenośnymi lub stacjonarnymi, w szczególności: drukarki, domowe urządzenia wielofunkcyjne, monitory, skanery, procesory z urządzeniami chłodzącymi, dyski twarde, pamięci komputerowe, karty: graficzne, video, rozszerzeń; modemy, urządzenia sieciowe, tunery TV, urządzenia zasilające, stacje dokujące, wewnętrzne i przenośne napędy dysków DVD i Blu-ray,
  - komputerowe peryferyjne urządzenia audiowizualne: projekторы multimedialne, głośniki, kamery internetowe, karty dźwiękowe, słuchawki, mikrofony, przenośne napędy dysków DVD i Blu-ray, którego wiek w momencie wystąpienia Zdarzenia Assistance nie przekracza 6 lat. Wiek Sprzętu PC liczony jest odpowiednio od daty jego zakupu albo – w razie braku możliwości udokumentowania daty zakupu – od daty jego produkcji. Udokumentowanie wieku Sprzętu PC odbywa się poprzez przedstawienie przez Ubezpieczonego dowodu zakupu, karty gwarancyjnej lub innego dokumentu potwierdzającego datę zakupu, a w przypadku braku takiej możliwości wiek Sprzętu PC zostanie określony przez wezwane do jego naprawy usługodawcę Centrum Alarmowego Assistance na podstawie nr. seryjnego Sprzętu PC lub prawdopodobieństwa wyprodukowania go w danym roku – w tym przypadku za datę produkcji przyjmuje się datę pierwszego stycznia tego roku.

- SPRZĘT AGD/RTV** – znajdujące się w Miejscu Ubezpieczenia i służące oraz wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego następujące urządzenia:
- UBEZPIECZONY** – klient Ubezpieczającego, który zawarł umowę o świadczenie Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Dom albo Usługi Szybka Pomoc Dom albo klient innej spółki zależnej od VECTRA S.A., który zawarł umowę o świadczenie Usługi Szybka Pomoc Dom.
- ZDARZENIE ASSISTANCE** – niezależne od woli Ubezpieczonego zdarzenie przyszłe i niepewne, które wystąpiło w Miejscu Ubezpieczenia, uprawniające do skorzystania z pomocy Centrum Alarmowego Assistance w odniesieniu do danego świadczenia, zgodnie z Tabelą Świadczeń i limitów.
- ZDARZENIE LOSOWE** – niezależne od woli Ubezpieczonego zdarzenie przyszłe i niepewne skutkujące utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem Mienia, to jest:
  - dym i sadza** – produkty spalania unoszące się w powietrzu;
  - deszcz nawalny** – opady deszczu o współczynniku natężenia co najmniej 4 (cztery), ustalonym przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej; w przypadku braku stacji pomiarowej tego Instytutu na terenie obejmującym miejsce zdarzenia należy brać pod uwagę stan faktyczny i rozmiar uszkodzeń świadczących wyraźnie o działaniu deszczu nawalnego;
  - eksplozja** – gwałtowna zmiana stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów, pary lub cieczy wywołanym ich właściwością rozprężenia;
  - grad** – opad atmosferyczny składający się z bryłek lodu;
  - implozja** – uszkodzenie lampy próżniowej, zbiornika lub aparatu próżniowego na skutek działania podciśnienia;
  - kradzież z włamaniem** – usiłowanie zaboru lub zabór Mienia z Miejsca Ubezpieczenia przez sprawcę:
    - po uprzednim usunięciu lub zniesieniu zabezpieczenia siłą lub przy użyciu narzędzia albo
    - 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 lub w wyniku rozboju;
  - lawina** – gwałtowna utrata stabilności i przemieszczanie się (zsuwanie, ześlizgiwanie, staczanie) ze zbocz górskich mas śniegu, lodu, ziemi, materiału skalnego bądź ich mieszaniny;
  - uszkodzenia śniegowe** – bezpośrednie działanie ciężaru śniegu lub lodu na Miejsce Ubezpieczenia lub przewrócenie się Mienia sąsiedniego na Miejsce Ubezpieczenia wskutek działania ciężaru śniegu lub lodu;
  - osunięcie się ziemi** – niespowodowane działalnością ludzką osunięcie się ziemi po stokach;
  - pęknięcie mrozowe** – uszkodzenie spowodowane mrozem, polegające na pęknięciu znajdujących się wewnątrz Miejsca Ubezpieczenia instalacji, kanalizacyjnych rur dopływowych lub odpływowych, instalacji grzewczych, instalacji tryskaczowych lub gaśniczych, urządzeń kąpielowych, umywalk, sputeczek, syfonów, wodomierzy, kotłów, boilerów, grzejników;
  - powódź** – zalanie terenu lub podłoża w następstwie podniesienia się poziomu wody w korytach lub wystąpienia z brzegów wód płynących i stojących, nadmiernych opadów atmosferycznych, topnienia śniegu lub lodu, tworzenia się zatorów lodowych, sztoru, podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych albo spływu wód po zboczach lub stokach w obszarach górskich lub falistych;
  - pożar** – działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnych siłach;
  - przebiecie** – gwałtowna zmiana napięcia prądu elektrycznego (w wyniku uderzenia pioruna albo wskutek zwarcia, włączeń lub wyłączeń w sieciach zasilających lub w instalacji elektrycznej) powodująca wystąpienie wartości napięcia przekraczającej wartości dopuszczalne dla urządzeń, instalacji, linii, sieci;
  - rabunek** oznacza:
    - zabór lub usiłowanie zaboru Mienia połączone z użyciem przemocy wobec osoby lub groźby natchmiastowego jej użycia albo dokonane poprzez doprowadzenie osoby do stanu nieprzytomności lub bezbronności,
    - użycie przez sprawcę kradzieży Mienia przemocy, groźby użycia przemocy albo doprowadzenie człowieka do stanu nieprzytomności lub bezbronności w celu utrzymania posiadania rzeczy zabranej,
    - doprowadzenie innej osoby do rozprządzenia Mieniem za pomocą przemocy, groźby zamachu na życie lub zdrowie albo gwałtownego zamachu

Wykaz stron internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej:  
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Warszawie [www.wiuh.org.pl](http://www.wiuh.org.pl)  
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej we Wrocławiu [wiuh.bip.wroc.pl](http://wiuh.bip.wroc.pl)  
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Bydgoszczy [www.wiuh.com.pl](http://www.wiuh.com.pl)  
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Lublinie [www.wiuh.lublin.pl](http://www.wiuh.lublin.pl)  
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Gorzowie Wielkopolskim [www.wiuh.gorzow.pl](http://www.wiuh.gorzow.pl)  
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Łodzi [www.wiuh.lodz.pl](http://www.wiuh.lodz.pl)  
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Krakowie [www.krakow.wiuh.gov.pl](http://www.krakow.wiuh.gov.pl)  
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Opolu [www.opole.wiuh.gov.pl](http://www.opole.wiuh.gov.pl)  
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Rzeszowie [www.wiuh.rzeszow.pl](http://www.wiuh.rzeszow.pl)  
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Białymstoku [www.wiuhlublin.pl](http://www.wiuhlublin.pl)  
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Katowicach [www.ih.katowice.gov.pl](http://www.ih.katowice.gov.pl)  
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach [www.wiuhkielce.pl](http://www.wiuhkielce.pl)  
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Olsztynie [www.ih.olsztyn.pl](http://www.ih.olsztyn.pl)  
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Poznaniu [www.poznan.wiuh.gov.pl](http://www.poznan.wiuh.gov.pl)  
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Szczecinie [www.wiuh.pomorzeczachodnie.pl](http://www.wiuh.pomorzeczachodnie.pl)

Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia Usługi Szybka Pomoc DOM przez Multimedia Polska Sp. z o.o.

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY	
<i>(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy o Usługę Szybka Pomoc DOM)</i>	
Adresat: Multimedia Polska Sp. z o.o. ul. Tadeusza Wendy 7/9 81-341 Gdynia	
Ja/My(**) niniejszym informuję/informujemy(**) o moim/naszym odstąpieniu od Umowy o Usługę Szybka Pomoc DOM.	
Data zawarcia Umowy (złożenia Zamówienia): .....	
Dane identyfikacyjne Umowy: .....	
Imię i nazwisko konsumenta(-ów): .....	
Adres konsumenta(-ów): .....	
Data, Podpis konsumenta(-ów): .....	
*niepotrzebne skreślić	

Załącznik nr 2 Szczegółne Warunki Ubezpieczenia Szybka Pomoc Dom

**SZCZEGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA SZYBKĄ POMOC DOM DLA KLIENTÓW VECTRY S.A., MULTIMEDIA POLSKA SP. Z O.O. ORAZ INNYCH SPÓŁEK ZALEŻNYCH OD VECTRA S.A.**

RODZAJ INFORMACJI	POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA
1. Przesłanki wypłaty świadczenia lub wartości wykupu ubezpieczenia	Art. 2 ust. 14, Art. 6 ust. 1, Art. 6 ust. 6,
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia lub jego obniżenia	Art. 7, Art. 8, Art. 9,

**SZCZEGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA SZYBKĄ POMOC DOM DLA KLIENTÓW VECTRY S.A., MULTIMEDIA POLSKA SP. Z O.O. ORAZ INNYCH SPÓŁEK ZALEŻNYCH OD VECTRA S.A.**

### Artykuł 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejsze Szczegółne Warunki Ubezpieczenia, zwane dalej SWU, mają zastosowanie do umowy ubezpieczenia zawartej pomiędzy Inter Partner Assistance Polska sp. z o.o. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie (01-211), ul. Giełdowa 1., zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000320749, NIP 108-00-06-955, wchodzącą w skład grupy AXA, zwaną dalej Ubezpieczycielem, a Vectrą S.A. oraz Multimedia Polska Sp. z o.o., każdą z osobną zwaną dalej Ubezpieczającym.

- na Mienie;
- 15) **silny wiatr** – wiatr o prędkości nie mniejszej niż 17,50 m/s (63 km/h), którą potwierdziły pomiary Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej. W przypadku, gdy prędkość wiatru nie może być potwierdzona, bierze się pod uwagę stan faktyczny i rozmiar uszkodzeń w miejscach ich powstania oraz w bezpośrednim sąsiedztwie, świadczących o masowym i niszczyliwym działaniu wiatru. Oprócz bezpośredniego działania silnego wiatru pojęciem tym określa się również uszkodzenia spowodowane unoszonymi przez silny wiatr częściami budynków, drzew lub przedmiotów;
- 16) **rozbicie szyb** – stłuczenie szyb zamontowanych lub zainstalowanych na stałe w Miejscu Ubezpieczenia zgodnie z ich przeznaczeniem, to jest:
- zewnętrznych szyb okiennych i drzwiowych,
  - oszklenia ścian zewnętrznych budynku i dachu.
- Za rozbicie szyb nie uważa się:
- zarysowania lub odprysnięcia kawałka powierzchni szyb,
  - poplamienia lub zmiany barwy powierzchni szyb oraz uszkodzeń powstałych:
  - w wyniku obróbki, montażu lub wymiany szyb,
  - w czasie prac konserwatorskich, remontowych, naprawczych,
  - po usunięciu szyb z miejsca stałego zainstalowania,
  - w związku z zastosowaniem niewłaściwej technologii wykonawstwa lub montażu,
  - w związku z zużyciem lub brakiem należytej konserwacji;
- 17) **trzęsienie ziemi** – gwałtowne zaburzenie systemu równowagi we wnętrzu ziemi, któremu towarzyszą wstrząsy, drgania, uderzenia i kołysania powierzchni ziemi;
- 18) **uderzenie lub upadek statku powietrznego** – katastrofa lub przynusowe lądowanie samolotu silnikowego, bezsilnikowego lub innego obiektu latającego oraz upadek jego części lub ładunku, z wyłączeniem zrztu paliwa;
- 19) **uderzenie pioruna** – wyładowanie elektryczne oddziałujące bezpośrednio na Miejsce Ubezpieczenia, powodujące przepływy ładunku elektrycznego przez Miejsce Ubezpieczenia, które pozostawiło w nim bezsporne ślady;
- 20) **uderzenie pojazdu mechanicznego** – uderzenie pojazdu w rozumieniu Prawa o ruchu drogowym, jego części lub przewożonego w nim ładunku w Miejsce Ubezpieczenia;
- 21) **upadek drzewa, masztu, komina** – przewrócenie się drzew, masztów (w tym słupów energetycznych, dźwigów budowlanych, latarni ulicznych), kominów lub innych budowli lub ich części na Mienie
- 22) **uszkodzenie przez osoby trzecie** – uszkodzenie bądź zniszczenie Mienia przez osoby trzecie w stosunku do Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, w tym również wandalizm;
- 23) **zalanie** – działanie na Mienie wody, pary, cieczy lub innych substancji, które wyostały się w sposób niezamierzony i niekontrolowany wskutek:
- awarii instalacji wodociągowych (rur dopływowych, urządzeń giętkich wraz z armaturą), urządzeń wodno-kanalizacyjnych, instalacji kanalizacyjnych, instalacji centralnego ogrzewania (w szczególności z wodnego, parowego lub olejowego układu grzewczego) lub klimatyzacyjnych, awarii pomp wodnych, słonecznego układu ogrzewania wody, instalacji gaśniczych oraz innych instalacji technologicznych,
  - przypadkowego pozostawienia otwartych kranów lub innych zaworów w urządzeniach wodno-kanalizacyjnych,
  - samoczynnego uruchomienia się urządzeń gaśniczych (tryskaczowych) z innych przyczyn niż pożar, o ile nie nastąpiło ono w wyniku przeprowadzonych czynności pomiarowo-kontrolnych, naprawy,
  - zalania wodą pochodzącą z urządzeń domowych, w szczególności pralek, wirowek, zmywarek, lodówek/chłodziarek, zamrażarek,
  - cofnięcia się wody lub ścieków z ogólnodostępnej sieci wodociągowej albo kanalizacyjnej,
  - dostania się wody lub innego czynnika gaśniczego w następstwie prowadzonej akcji ratowniczej,
  - zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych w postaci deszczu, topiącego się śniegu lub gradu,
  - zalania wodą lub inną cieczą przez osoby trzecie,
  - samoistnego, tj. niezależnego od działań jakichkolwiek osób lub zwierząt uszkodzenia akwarium lub łódka wodnego;
- 24) **zapadanie się ziemi** – obniżenie terenu z powodu zawałania się podziemnych pustych przestrzeni powstałych w sposób naturalny, niebędących konsekwencją działalności ludzkiej.

### Artykuł 3. PRZYSTĄPIENIE DO UMOWY UBEZPIECZENIA

- Ubezpieczony zostaje objęty ochroną ubezpieczeniową od dnia następującego po dniu zawarcia Umowy o świadczenie Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Dom albo Usługi Szybka Pomoc Dom.
- Ubezpieczony przystępuje do umowy ubezpieczenia na czas trwania Umowy o świadczenie Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Dom albo Usługi Szybka Pomoc Dom, z zastrzeżeniem postanowień art. 5.
- Ubezpieczający zobowiązany jest przekazać Ubezpieczonemu SWU oraz zapoznać go z ich treścią w zakresie, w jakim dotyczy ona jego praw i obowiązków.

### Artykuł 4. SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

- Obowiązek opłacenia składki ubezpieczeniowej ciąży na Ubezpieczającym.
- Zapłata składki ubezpieczeniowej realizowana jest zgodnie z umową ubezpieczenia.

### Artykuł 5. CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA I PRAWO DO ŚWIADCZEŃ

- Ubezpieczony ma prawo zrezygnować z ochrony ubezpieczeniowej w każdym momencie jej trwania poprzez złożenie pisemnego oświadczenia do Ubezpieczającego, tj. Vectra S.A. albo Multimedia Polska Sp. z o.o. w zależności od tego z kim łączy go umowa o świadczenie Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Dom albo Usługi Szybka Pomoc Dom, a w przypadku klientów innej spółki zależnej od VECTRA S.A. do tej spółki zależnej.
- Odpowiedzialność wobec danego Ubezpieczonego kończy się z zajęciem wcześniejszego z poniższych zdarzeń:
  - z dniem otrzymania oświadczenia o rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej,
  - z końcem okresu wskazanego w Umowie o świadczenie Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Dom albo Usługi Szybka Pomoc Dom,
  - z chwilą śmierci Ubezpieczonego.

### Artykuł 6. PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

- Przedmiotem ubezpieczenia Szybka Pomoc Dom jest organizacja usług albo organizacja i pokrycie przez Ubezpieczyciela kosztów świadczeń assistance określonych w niniejszych SWU, świadczonych na rzecz Ubezpieczonych przez Centrum Alarmowe Assistance w następstwie wystąpienia Zdarzenia Assistance.
- Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje wyłącznie Zdarzenia Assistance, które miały miejsce w czasie trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela (w okresie ubezpieczenia).
- Odpowiedzialność Ubezpieczyciela obejmuje realizację świadczeń assistance na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz pod warunkiem, iż Zdarzenie Assistance zaistniało na tym terytorium.
- Świadczenie assistance nie obejmuje bezpośrednio wykonania usług wymienionych w SWU, lecz zorganizowanie lub zorganizowanie i pokrycie kosztów tych usług przez Centrum Alarmowe Assistance.
- Ubezpieczyciel zapewnia, o ile nie zostanie to inaczej ustalone z Ubezpieczonym, zorganizowanie świadczeń wraz z dojazdem specjalisty do Miejsca Ubezpieczenia w czasie do 4 godzin w dni robocze (poniedziałek-piątek 8:00-18:00, z wyłączeniem dni świątecznych) oraz do 12 godzin w pozostałych dniach i godzinach.
- W ramach ubezpieczenia Ubezpieczyciel zapewnia Ubezpieczonemu niżej wymienione świadczenia zgodnie z limitami świadczeń określonymi w Artykule 7. Tabela świadczeń i limitów:
  - Intervencja specjalisty  
Jeżeli w następstwie Zdarzenia Assistance doszło do uszkodzenia Mienia, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty dojazdu do Miejsca Ubezpieczenia w celu dokonania naprawy oraz koszty robocizny, wraz z kosztami części zamiennych i materiałów niezbędnych do wykonania naprawy, odpowiedniego specjalisty spośród niżej wymienionych:
    - elektryka;
    - hydraulika;
    - szklarza;
    - technika urządzeń grzewczych;
    - technika urządzeń klimatyzacyjnych;
 w zależności od rodzaju powstałych uszkodzeń.
  - Naprawa Sprzętu AGD/RTV  
W przypadku wystąpienia Zdarzenia Assistance Centrum Alarmowe Assistance w terminie 1 dnia roboczego od momentu przyjęcia zgłoszenia zorganizuje i pokryje koszty dojazdu odpowiedniego specjalisty mogącego wykonać naprawę Sprzętu AGD/RTV wraz z pokryciem kosztów robocizny, zakupu części zamiennych oraz materiałów niezbędnych do wykonania naprawy lub – w przypadku gdy

naprawa w Miejscu Ubezpieczenia nie jest możliwa – Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty transportu tego Sprzętu z Miejsca Ubezpieczenia do najbliższego serwisu, koszty robocizny w serwisie, koszty zakupu części zamiennych oraz materiałów niezbędnych do wykonania naprawy oraz koszty transportu z serwisu do Miejsca Ubezpieczenia.

#### 3) Naprawa Sprzętu PC

W przypadku wystąpienia Zdarzenia Assistance Centrum Alarmowe Assistance w terminie 1 dnia roboczego od momentu przyjęcia zgłoszenia zorganizuje i pokryje koszty dojazdu odpowiedniego specjalisty mogącego wykonać naprawę Sprzętu PC wraz z pokryciem kosztów robocizny, zakupu części zamiennych oraz materiałów niezbędnych do wykonania naprawy lub – w przypadku gdy naprawa w Miejscu Ubezpieczenia nie jest możliwa – Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty transportu tego Sprzętu z Miejsca Ubezpieczenia do serwisu, koszty robocizny w serwisie, koszty zakupu części zamiennych oraz materiałów niezbędnych do wykonania naprawy oraz koszty transportu z serwisu do Miejsca Ubezpieczenia. Świadczenie nie obejmuje organizacji usług związanych z uszkodzeniami wszelkiego oprogramowania (software).

#### 4) Interwencja ślusarza

Jeżeli w następstwie uszkodzenia/zatrzaśnięcia się zamka w Miejscu Ubezpieczenia albo zagubienia lub kradzieży kluczy do Miejsca Ubezpieczenia nie jest możliwe dostanie się do Miejsca Ubezpieczenia lub jeżeli w następstwie uszkodzenia/zatrzaśnięcia się zamka w Miejscu Ubezpieczenia albo zagubienia lub kradzieży kluczy do Miejsca Ubezpieczenia drzwi wejściowe do Miejsca Ubezpieczenia nie mogą zostać zamknięte, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty dojazdu ślusarza, wraz z pokryciem kosztów robocizny, w celu otwarcia drzwi wejściowych do Miejsca Ubezpieczenia lub wymiany w nich zamka. Świadczenie obejmuje również pokrycie kosztów zakupu części zamiennych oraz materiałów niezbędnych do wykonania naprawy.

W przypadku wystąpienia kradzieży, uszkodzenia lub przypadkowego zatrzaśnięcia lub zablokowania kluczyków lub fabrycznych urządzeń/kluczy służących do otwierania Pojazdu Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty:

- udzielenia pomocy technicznej polegającej na otwarciu Pojazdu albo
  - dostarczenia drugiego kompletu kluczyków z miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, albo
  - holowania Pojazdu do najbliższego warsztatu mogącego dokonać naprawy pod warunkiem okazania przez Ubezpieczonego przedstawicielowi Centrum Alarmowego Assistance obecnemu na Miejscu Zdarzenia dowodu rejestracyjnego Pojazdu.
- 5) Telefoniczna informacja prawna  
Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Alarmowe Assistance udzieli telefonicznej informacji prawnej, zgodnie z powszechnie obowiązującym prawem Rzeczypospolitej Polskiej, z zakresu:
- prawa pracy w zakresie uregulowanym w Kodeksie pracy,
  - prawa cywilnego w zakresie uregulowanym w Kodeksie cywilnym,
  - prawa rodzinnego i opiekuńczego w zakresie uregulowanym w Kodeksie rodzinnym i opiekuńczym,
  - postępowania cywilnego wynikającego z Kodeksu postępowania cywilnego,
  - prawa spółek handlowych w zakresie uregulowanym w Kodeksie spółek handlowych,
  - ochrony danych osobowych oraz umożliwi otrzymanie drogą elektroniczną powszechnie obowiązujących aktów prawnych.

Przekazywane informacje mają charakter wyłącznie ogólnoinformacyjny i nie mogą być traktowane jako porada prawna. Świadczenie nie przysługuje w przypadku, kiedy dotyczy sytuacji związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej, zawodowej lub zarobkowej.



## Artykuł 10. TERMINY I ZASADY WYPŁATY ŚWIADCZEŃ

1. W przypadku zaistnienia Zdarzenia assistance Ubezpieczony zobowiązany jest:
  - 1) niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowego Assistance czynnym całą dobę pod numerem telefonu +48 22 575 95 54,
  - 2) podać wszelkie dostępne informacje potrzebne do udzielenia należytej pomocy z zakresu świadczeń, a w szczególności:
    - a) numer PESEL/Nr dowodu tożsamości/ Nr karty pobytu Ubezpieczonego,
    - b) imię i nazwisko Ubezpieczonego,
    - c) adres miejsca zamieszkania Ubezpieczonego,
    - d) określić zdarzenie,
    - e) określić miejsce pobytu lub Miejsce Zamieszkania, jeżeli jest to niezbędne do wykonania świadczenia,
    - f) telefon kontaktowy,
    - g) rodzaj wymaganej pomocy,
  - 3) postępować zgodnie z dyspozycjami Centrum Alarmowego Assistance, a zwłaszcza przekazać dokumenty niezbędne do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela, o które wnioskuje Centrum Alarmowe Assistance, jeżeli jest to konieczne do dalszego prowadzenia postępowania.
2. Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie dopełnił któregokolwiek z obowiązków określonych w ustępie 1, a miało to wpływ na ustalenie odpowiedzialności lub zakres świadczeń, Ubezpieczyciel może odpowiednio ograniczyć świadczenie.
3. Jeżeli świadczenie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, Ubezpieczyciel poinformuje o tym pisemnie osobę występującą z roszczeniem, wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę realizacji świadczenia.

## Artykuł 11. ROSZCZENIA REGRESOWE

1. Z dniem wypłaty świadczenia (odszkodowania) przez Ubezpieczyciela roszczenia Ubezpieczonego wobec osoby trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzą na Ubezpieczyciela do wysokości wypłaconego świadczenia (odszkodowania). Jeżeli Ubezpieczyciel pokrył tylko część szkody, Ubezpieczonemu przysługuje pierwszeństwo zaspokojenia roszczeń przed roszczeniami Ubezpieczyciela w stosunku do pozostałej części. Na Ubezpieczyciela nie przechodzą roszczenia Ubezpieczonego, o których mowa w ust. 1 niniejszego artykułu, przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym lub za które ponosi odpowiedzialność, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
2. Ubezpieczony zobowiązany jest udzielać pomocy Ubezpieczycielowi przy dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę, dostarczając niezbędnych informacji i dokumentów, oraz umożliwić prowadzenie czynności niezbędnych do dochodzenia roszczeń regresowych.
3. Jeżeli Ubezpieczony bez zgody Ubezpieczyciela zrzekł się roszczenia wobec osoby trzeciej odpowiedzialnej za szkodę lub je ograniczył, Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty świadczenia (odszkodowania) lub je odpowiednio zmniejszyć, a Ubezpieczającemu nie przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej.
4. Jeżeli zrzeczenie lub ograniczenie, o którym mowa w ust. 3 niniejszego artykułu, zostało ujawnione po wypłacie świadczenia (odszkodowania), Ubezpieczyciel może zażądać od Ubezpieczonego zwrotu części lub całości wypłaconego świadczenia (odszkodowania).

## Artykuł 12. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Reklamacja może zostać złożona
  - 1) w formie pisemnej: osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela lub przesyłką pocztową na adres Ubezpieczyciela: Dział Jakości Inter Partner Assistance Polska sp. z o.o., ul. Giełdowa 1; 01-211 Warszawa,
  - 2) w formie elektronicznej na adres e-mail: quality@axa-assistance.pl.
2. Przesłane Reklamacje powinny zawierać następujące dane:
  - 1) pełen adres korespondencyjny lub
  - 2) adres e-mail, na który należy skierować odpowiedź,
  - 3) wskazanie umowy ubezpieczenia,
  - 4) opis zgłaszanego problemu oraz przedmiot i okoliczności uzasadniające Reklamację,
  - 5) oczekiwane działania.
3. Jeżeli w procesie rozpatrywania Reklamacji konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych ze zgłoszeniem, wnoszący zgłoszenie zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dane i informacje, o których dostarczenie wnosi Ubezpieczyciel w celu rozpatrzenia Reklamacji.
4. Ubezpieczyciel udzieli odpowiedzi bez zbędnej zwłoki,

nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wystanie odpowiedzi przed jego upływem.

5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ustępie 4, Ubezpieczyciel:
  - a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
  - b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
  - c. określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
6. Odpowiedź Ubezpieczyciela zostanie przesłana na adres pocztowy wskazany w ust. 2 pkt 1), chyba że Klient wniósł o przesłanie mu odpowiedzi pocztą elektroniczną. Wówczas odpowiedź zostanie przesłana drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w ust. 2 pkt 2).
7. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, a w przypadku dochodzenia roszczeń przez spadkobiercę Ubezpieczonego lub spadkobiercę uprawnionego z umowy ubezpieczenia – przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
8. Niezależnie od powyższego Klient może zwrócić się o udzielenie pomocy do miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta oraz do Rzecznika Finansowego.
9. W przypadkach, kiedy niniejsze SWU odsyłają do powszechnie obowiązujących przepisów prawa, oznacza to przepisy prawa, które obowiązują na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
10. W umowie ubezpieczenia, do której mają zastosowanie niniejsze SWU, właściwym jest prawo polskie.
11. Klientowi przysługuje prawo złożenia wniosku do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego związanego z umową ubezpieczenia.
12. Rzecznik Finansowy jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgodnie z ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Więcej informacji na ten temat dostępnych jest na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem <https://rf.gov.pl/>.

## Artykuł 13. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Wszelkie spory wynikające lub związane z niniejszą umową ubezpieczenia będą rozstrzygane przez sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, a w przypadku dochodzenia roszczeń przez spadkobiercę Ubezpieczonego lub spadkobiercę uprawnionego z umowy ubezpieczenia – przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
2. Wszelkie zawiadomienia, oświadczenia i wnioski niebędące Reklamacją składane przez Ubezpieczonego w związku z umową ubezpieczenia powinny być składane na piśmie pocztą tradycyjną lub pocztą mailową i stają się skuteczne z chwilą ich doręczenia do adresata.
3. Zawiadomienia, oświadczenia i wnioski, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, zostaną rozpatrzone w terminie do 30 dni, licząc od daty ich wpływu do Ubezpieczyciela.
4. Dokumenty przesyłane pocztą tradycyjną będą przesyłane na adresy Ubezpieczonego wskazane przy przystąpieniu do ubezpieczenia.
5. Ubezpieczający i Ubezpieczony obowiązani są informować Ubezpieczyciela o każdej zmianie adresu.
6. Niniejsze SWU mają zastosowanie do osób objętych ochroną ubezpieczeniową po dniu 1 czerwca 2022.