REGULAMIN SZCZEGÓŁOWY ŚWIADCZENIA USŁUGI DODATKOWEJ SZYBKA POMOC DOM

1. PRZEDMIOT REGULAMINU

1.1. Niniejszy Regulamin Szczegółowy Świadczenia Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Dom przez Vectra S.A., zwany dalej „Regulaminem Szczegółowym", określa zasady, zakres i warunki korzystania przez Abonentów Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni 81-525 przy al. Zwycięstwa 253, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000089460, NIP: 586-20-40-690, kapitał zakładowy – 328.602.730,00 zł w całości wpłacony, zwanej dalej „Dostawcą Usług", z Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Dom.

1.2. Pojęcia pisane wielką literą i niezdefiniowane w niniejszym Regulaminie Szczegółowym mają znaczenie określone w Regulaminie Świadczenia Usług oraz Dostarczania Usług/Treści Cyfrowych przez Vectra S.A., zwanym dalej „Regulaminem".

2. DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie Szczegółowym 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 Dostawcy Usług i do którego należy zgłosić wniosek o realizację Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Dom.

MIEJSCE ZAMIESZKANIA – znajdujący się na terytorium Polski:

a. lokal mieszkalny w budynku wielorodzinnym,

b. dom jednorodzinny,

wraz z pomieszczeniami przynależnymi stanowiącymi integralną część budynku, będący miejscem zamieszkania Abonenta.

USŁUGA DODATKOWA SZYBKA POMOC DOM – zakres usług określonych w rozdziale 5. Regulaminu Szczegółowego, przysługujących Abonentom na podstawie Umowy o świadczenie Usług zawartej pomiędzy Abonentem a Dostawcą Usług.

UBEZPIECZENIE AXA ASSISTANCE – ochrona ubezpieczeniowa udzielana na podstawie umowy ubezpieczenia grupowego zawartej przez Dostawcę Usług z Ubezpieczycielem na rzecz Abonentów, której zakres określają Szczególne Warunki Ubezpieczenia Szybka Pomoc Dom.

UBEZPIECZYCIEL – Inter Partner Assistance S.A. 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 S.A. z siedzibą w Brukseli, który utworzył oddział, wynoszącym 180.702.613,00 EUR.

3. WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI DODATKOWEJ SZYBKA POMOC DOM

3.1. Z Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Dom może skorzystać każdy Abonent Dostawcy Usług, który zawarł Umowę o świadczenie Usług. Nie jest możliwe zawarcie umowy o świadczenie Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Dom w przypadku niezawarcia umowy o świadczenie przynajmniej jednej z Usług: Telewizji, Internetu Stacjonarnego, Internetu Mobilnego, Telefonii Komórkowej albo Telefonii Stacjonarnej.

3.2. Usługa Dodatkowa Szybka Pomoc Dom świadczona jest wyłącznie w odniesieniu do Miejsca Zamieszkania Abonenta.

3.3. Przed zawarciem Umowy o świadczenie Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Dom Abonent zobowiązany jest zapoznać się i zaakceptować treść Regulaminu Szczegółowego oraz wszystkich załączników.

3.4. Koszt połączenia z Centrum Alarmowym AXA Assistance jest zgodny z taryfą Operatora, za pośrednictwem którego dokonuje się połączenia.

4. PRZEDMIOT UMOWY

4.1. W ramach Umowy o świadczenie Usługi Dostawca Usług zobowiązany jest świadczyć przy pomocy Centrum Alarmowego AXA Assistance na rzecz Abonenta Usługę Dodatkową Szybka Pomoc Dom.

4.2. Wraz z zawarciem Umowy o świadczenie Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Dom 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.

4.3. W razie przystąpienia przez Abonenta do ubezpieczenia grupowego w zakresie Ubezpieczenia AXA Assistance Abonent nie ponosi kosztów składki ubezpieczeniowej, którą opłaca Dostawca Usług jako ubezpieczający.

4.4. Dane osobowe Abonenta w przypadku wyrażenia przez niego zgody na objęcie dobrowolnym ubezpieczeniem grupowym będą przekazywane do Ubezpieczyciela.

4.5. Abonent ma prawo w każdym momencie złożyć oświadczenie do Vectra S.A. o rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej na warunkach przewidzianych w Szczególnych warunkach ubezpieczenia Szybka Pomoc Dom.

4.6. Ochrona ubezpieczeniowa trwa przez czas trwania Umowy o świadczenie Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Dom.

4.7. Złożenie oświadczenia o rezygnacji z Ubezpieczenia AXA Assistance nie wpływa na czas trwania Umowy o świadczenie Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Dom.

5. ZAKRES I WYKONANIE USŁUGI DODATKOWEJ SZYBKA POMOC DOM

5.1. W ramach Umowy o świadczenie Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Dom Abonent otrzymuje dostęp do czynnego całą dobę Centrum Alarmowego AXA Assistance.

5.2. 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;
- dot. urządzeń i instalacji grzewczych;
- elektryczne;
- dekarskie;
- szklarskie;
- murarskie;
- malarskie;
- glazurnicze;
- stolarskie;
- parkieciarskie;
- dodatkowej pomocy domowej, takiej jak sprzątanie, prasowanie, gotowanie itp.;
- specjalne, takie jak: architekt, ogrodnik, masażysta, osobisty 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 ZŁOTA 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 Uprawnionego (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;*
- ***SZEWC*** *– 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; tankowanie samochodu;*
- ***SAMOCHÓD ZASTĘPCZY*** *– organizacja wynajęcia i podstawienia samochodu zastępczego;*
- ***OPIEKA*** *– organizacja opieki nad dziećmi lub zwierzętami np. w czasie nieobecności Ubezpieczonego w domu;*
- ***KOREPETYCJE*** *– organizacja korepetycji dla dzieci;*
- ***KURIER*** *– zamawianie kuriera.*

5.3. W celu uzyskania świadczenia Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Dom Abonent kontaktuje się telefonicznie z Centrum Alarmowym AXA Assistance pod numerem telefonu +48 22 575 95 54.

5.4. W celu weryfikacji uprawnień Abonenta do uzyskania świadczeń, zarówno w ramach Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Dom, 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.

5.5. Dla Abonentów korzystających z przynajmniej jednej z podstawowych usług: Telewizji, Szerokopasmowego Internetu Stacjonarnego, Telefonii Stacjonarnej uznaje się, że Miejscem Zamieszkania jest aktualny adres świadczenia tych usług – podany przez Abonenta Dostawcy Usług w umowie o świadczenie usług lub zaktualizowany w związku z realizacją uprawnienia Abonenta do przeniesienia tych usług.

5.6. Dla Abonentów korzystających wyłącznie z podstawowych usług: Telefonii Komórkowej, Internetu Mobilnego uznaje się, że Miejscem Zamieszkania jest adres zadeklarowany i podany przez Abonenta Dostawcy Usług podczas pierwszej rozmowy z konsultantem Centrum Alarmowego AXA Assistance.

6. REKLAMACJE

6.1. Zasady i tryb składania oraz rozpatrywania reklamacji reguluje rozdział 8. Regulaminu Świadczenia Usług oraz Dostarczania Usług/Treści Cyfrowych przez Vectra S.A z następującymi odmiennościami:

a. wyłączony z zastosowania zostaje punkt: 8.9 ;

b. w zakresie punktu 8.3, opisującego kanały wpływu reklamacji, dodaje się dodatkowy, dedykowany kanał wpływu w postaci adresu poczty elektronicznej: axa_assistance@vectra.pl, na który należy kierować reklamacje dotyczące Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Dom.

6.2. Reklamacje dotyczące korzystania z ubezpieczenia należy zgłaszać zgodnie z zasadami określonymi w Szczególnych Warunkach Ubezpieczenia Szybka Pomoc Dom, stanowiących Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

7.1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem Szczegółowym mają zastosowanie odpowiednie postanowienia Ogólnych Warunków Umowy, Regulaminu oraz przepisy Kodeksu cywilnego.

7.2. Regulamin Szczegółowy obowiązuje od dnia 01.06.2025 r.

ZAŁĄCZNIK NR 1 – SZCZEGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA SZYBKA POMOC DOM DLA KLIENTÓW VECTRY S.A. 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

Artykuł 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejsze Szczególne Warunki Ubezpieczenia, zwane dalej SWU, mają zastosowanie do umowy ubezpieczenia zawartej pomiędzy Inter Partner Assistance S.A. 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 Vectra S.A. zwaną dalej Ubezpieczającym.

Artykuł 2. DEFINICJE POJĘĆ

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

1. *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.*
2. *AWARIA SPRZĘTU AGD/RTV – uszkodzenie Sprzętu AGD/RTV uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego sprzętu, wynikające z przyczyn wewnętrznych i niespowodowane bezpośrednim działaniem lub zaniechaniem człowieka, zwykłym zużyciem, normalną konserwacją, potrzebami eksploatacyjnymi lub użytkowaniem niezgodnym z instrukcją obsługi.*
3. *AWARIA SPRZĘTU PC – uszkodzenie Sprzętu PC uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego sprzętu, wynikające z przyczyn wewnętrznych i niespowodowane bezpośrednim działaniem lub zaniechaniem człowieka, zwykłym zużyciem, normalną konserwacją, potrzebami eksploatacyjnymi lub użytkowaniem niezgodnym z instrukcją obsługi.*
4. *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 organizacją świadczeń assistance.*
5. *KLIENT – będący osobą fizyczną Ubezpieczony lub uprawiony z umowy ubezpieczenia.*
6. *MIEJSCE UBEZPIECZENIA – znajdujący się na terytorium Polski i wskazany w dokumencie umowy z Vectra S.A. albo inną spółką zależną od Vectra S.A. (poprzez podanie adresu):*
   1) *lokal mieszkalny w budynku wielorodzinnym,*
   2) *dom jednorodzinny, wraz z Pomieszczeniami Przynależnymi stanowiącymi integralną część budynku, stanowiący miejsce zamieszkania Ubezpieczonego.*
7. *MIENIE – należące do Ubezpieczonego mienie ruchome znajdujące się w Miejscu Ubezpieczenia, jak również elementy stałe nieruchomości stanowiącej Miejsce Ubezpieczenia.*
8. *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.*
9. *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.*
10. *REKLAMACJA – wystąpienie Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia będącego osobą fizyczną, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela.*
11. *SPRZĘT PC – znajdujący się w Miejscu Ubezpieczenia i służący oraz wykorzystywany wyłącznie do użytku domowego sprzęt komputerowy, to jest:*
    1) *komputery przenośne (laptopy, notebooki, netbooki),*
    2) *komputery stacjonarne,*
    3) *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,*

4) *komputerowe peryferyjne urządzenia audiowizualne: projektory 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 wezwanego 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.

12. *SPRZĘT AGD/RTV – znajdujące się w Miejscu Ubezpieczenia i służące oraz wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego następujące urządzenia:*
    1) *Sprzęt RTV – niemający charakteru przenośnego (np. przenośnego odbiornika radiowego lub TV, odtwarzacza CD, MP3 lub MP4):*
        a) *telewizor,*
        b) *odtwarzacz video,*
        c) *odtwarzacz CD/DVD/Blu-ray,*
        d) *zintegrowane odbiorniki TV z ww. odtwarzaczem,*
        e) *zestawy hi-fi lub ich elementy – z wyłączeniem okablowania,*
    2) *Sprzęt AGD (zabudowany lub wolnostojący):*
        a) *pralka,*
        b) *pralka z suszarką,*
        c) *suszarka pralnicza,*
        d) *zmywarka,*
        e) *chłodziarka (lodówka),*
        f) *zamrażarka,*
        g) *chłodziarko-zamrażarka,*
        h) *kuchenka elektryczna, gazowa lub gazowo-elektryczna, mikrofalowa,*
        i) *płyta indukcyjna,*
        j) *wyciąg,*
        k) *okap,*
        l) *piekarnik,*
        m) *robot kuchenny,*
        n) *ciśnieniowy ekspres do kawy,*

    których wiek w momencie wystąpienia Zdarzenia Assistance nie przekracza 6 lat.

    Wiek Sprzętu AGD/RTV liczony jest odpowiednio od daty jego zakupu albo – w razie braku możliwości udokumentowania daty zakupu – od daty jego produkcji. Udokumentowanie wieku Sprzętu AGD/RTV odbywa się poprzez przedstawienie przez Ubezpieczonego dowodu zakupu, karty gwarancyjnej lub innego dokumentu potwierdzającego datę zakupu, a w przypadku braku takiej możliwości wiek Sprzętu AGD/RTV zostanie określony przez wezwanego do jego naprawy usługodawcę Centrum Alarmowego Assistance na podstawie nr. seryjnego Sprzętu AGD/RTV lub prawdopodobieństwa wyprodukowania go w danym roku – w tym przypadku za datę produkcji przyjmuje się datę pierwszego stycznia tego roku.

13. *UBEZPIECZONY – klient Ubezpieczającego, który zawarł umowę o świadczenie Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Dom albo klient innej spółki zależnej od VECTRA S.A., który zawarł umowę o świadczenie Usługi Szybka Pomoc Dom.*
14. *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.*
15. *ZDARZENIE LOSOWE – niezależne od woli Ubezpieczonego zdarzenie przyszłe i niepewne skutkujące utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem Mienia, to jest:*
    1) *dym i sadza – produkty spalania unoszące się w powietrzu;*
    2) *deszcz nawalny – opady deszczu o współczynniku natężenia co najmniej 4 (cztery), ustalanym 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;*
    3) *eksplozja – gwałtowna zmiana stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów, pary lub cieczy wywołanym ich właściwością rozprzestrzeniania się;*
    4) *grad – opad atmosferyczny składający się z bryłek lodu;*
    5) *implozja – uszkodzenie lampy próżniowej, zbiornika lub aparatu próżniowego na skutek działania podciśnienia;*
    6) *kradzież z włamaniem – usiłowanie zaboru lub zabór Mienia z Miejsca Ubezpieczenia przez sprawcę:*
        a) *po uprzednim usunięciu lub zniesieniu zabezpieczenia siłą lub przy użyciu narzędzia albo*
        b) *po uprzednim otworzeniu zabezpieczenia kluczem podrobionym, dopasowanym lub innym narzędziem, albo*
        c) *po uprzednim otworzeniu zabezpieczenia kluczem oryginalnym, który sprawca zdobył w wyniku kradzieży z włamaniem lub w wyniku rozboju;*
    7) *lawina – gwałtowna utrata stabilności i przemieszczanie się (zsuwanie, ześlizgiwanie, staczanie) ze zboczy górskich mas śniegu, lodu, ziemi, materiału skalnego bądź ich mieszaniny;*
    8) *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;*
    9) *osuwanie się ziemi – niespowodowane działalnością ludzką osuwanie się ziemi po stokach;*
    10) *pękanie 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, umywalek, spłuczek, syfonów, wodomierzy, kotłów, bojlerów, grzejników;*
    11) *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, sztormu, podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych albo spływu wód po zboczach lub stokach w obszarach górskich lub falistych;*
    12) *pożar – działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnych siłach;*
    13) *przepięcie – 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;*
    14) *rabunek oznacza:*
        a) *zabór lub usiłowanie zaboru Mienia połączone z użyciem przemocy wobec osoby lub groźby natychmiastowego jej użycia albo dokonane poprzez doprowadzenie osoby do stanu nieprzytomności lub bezbronności,*
        b) *użycie przez sprawcę kradzieży Mienia przemocy, groźby użycia przemocy albo doprowadzenie człowieka do stanu nieprzytomności lub bezbronności w celu utrzymania posiadania rzeczy zabranej,*
        c) *doprowadzenie innej osoby do rozporządzenia Mieniem za pomocą przemocy, groźby zamachu na życie lub zdrowie albo gwałtownego zamachu 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 niszczycielskim 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:*
        a) *zewnętrznych szyb okiennych i drzwiowych,*
        b) *oszklenia ścian zewnętrznych budynku i dachu.*

        Za rozbicie szyb nie uważa się:
        a) *zarysowania lub odpryśnięcia kawałka powierzchni szyb,*

b) poplamienia lub zmiany barwy powierzchni szyb oraz uszkodzeń powstałych:

c) w wyniku obróbki, montażu lub wymiany szyb,

d) w czasie prac konserwatorskich, remontowych, naprawczych,

e) po usunięciu szyb z miejsca stałego zainstalowania,

f) w związku z zastosowaniem niewłaściwej technologii wykonawstwa lub montażu,

g) 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 przymusowe lądowanie samolotu silnikowego, bezsilnikowego lub innego obiektu latającego oraz upadek jego części lub ładunku, z wyłączeniem zrzutu paliwa;

19) uderzenie pioruna – wyładowanie elektryczne oddziałujące bezpośrednio na Miejsce Ubezpieczenia, powodujące przepływ 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 wydostały się w sposób niezamierzony i niekontrolowany wskutek:

a) 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,

b) przypadkowego pozostawienia otwartych kranów lub innych zaworów w urządzeniach wodno-kanalizacyjnych,

c) samoczynnego uruchomienia się urządzeń gaśniczych (tryskaczowych) z innych przyczyn niż pożar, o ile nie nastąpiło ono w wyniku przeprowadzonych czynności pomiarowo-kontrolnych, naprawy,

d) zalania wodą pochodzącą z urządzeń domowych, w szczególności pralek, wirówek, zmywarek, lodówek/chłodziarek, zamrażarek,

e) cofnięcia się wody lub ścieków z ogólnodostępnej sieci wodociągowej albo kanalizacyjnej,

f) dostania się wody lub innego czynnika gaśniczego w następstwie prowadzonej akcji ratowniczej,

g) zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych w postaci deszczu, topiącego się śniegu lub gradu,

h) zalania wodą lub inną cieczą przez osoby trzecie,

i) samoistnego, tj. niezależnego od działań jakichkolwiek osób lub zwierząt uszkodzenia akwarium lub łóżka wodnego;

24) zapadanie się ziemi – obniżenie terenu z powodu zawalenia się podziemnych pustych przestrzeni powstałych w sposób naturalny, niebędących konsekwencją działalności ludzkiej.

Artykuł 3. PRZYSTĄPIENIE DO UMOWY UBEZPIECZENIA

1. *Ubezpieczony zostaje objęty ochroną ubezpieczeniową od dnia następującego po dniu zawarcia Umowy o świadczenie Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Dom.*
2. *Ubezpieczony przystępuje do umowy ubezpieczenia na czas trwania Umowy o świadczenie Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Dom, z zastrzeżeniem postanowień art. 5.*
3. *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

1. *Obowiązek opłacenia składki ubezpieczeniowej ciąży na Ubezpieczającym.*
2. *Zapłata składki ubezpieczeniowej realizowana jest zgodnie z umową ubezpieczenia.*

Artykuł 5. CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA I PRAWO DO ŚWIADCZEŃ

1. *Ubezpieczony ma prawo zrezygnować z ochrony ubezpieczeniowej w każdym momencie jej trwania poprzez złożenie pisemnego oświadczenia do Ubezpieczającego, tj. Vectra S.A., a w przypadku klientów innej spółki zależnej od VECTRA S.A. – do tej spółki zależnej.*
2. *Odpowiedzialność wobec danego Ubezpieczonego kończy się z zajściem wcześniejszego z poniższych zdarzeń:*
   1) *z dniem otrzymania oświadczenia o rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej,*
   2) *z końcem okresu wskazanego w Umowie o świadczenie Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Dom,*
   3) *z chwilą śmierci Ubezpieczonego.*

Artykuł 6. PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. *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.*
2. *Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje wyłącznie Zdarzenia Assistance, które miały miejsce w czasie trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela (w okresie ubezpieczenia).*
3. *Odpowiedzialność Ubezpieczyciela obejmuje realizację świadczeń assistance na terytorium Rzeczpospolitej Polskiej oraz pod warunkiem, iż Zdarzenie Assistance zaistniało na tym terytorium.*
4. *Świadczenie assistance nie obejmuje bezpośrednio wykonania usług wymienionych w SWU, lecz zorganizowanie lub zorganizowanie i pokrycie kosztów tych usług przez Centrum Alarmowe Assistance.*
5. *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.*
6. *W ramach ubezpieczenia Ubezpieczyciel zapewnia Ubezpieczonemu niżej wymienione świadczenia zgodnie z limitami świadczeń określonymi w Artykule 7. Tabela świadczeń i limitów:*
   1) *Interwencja 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:

      a) elektryka,

      b) hydraulika,

      c) szklarza,

      d) technika urządzeń grzewczych,

      e) technika urządzeń klimatyzacyjnych

      w zależności od rodzaju powstałych uszkodzeń.

   2) *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:

a) udzielenia pomocy technicznej polegającej na otwarciu Pojazdu albo

b) dostarczenia drugiego kompletu kluczyków z miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, albo

c) 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:

a) prawa pracy w zakresie uregulowanym w Kodeksie pracy,

b) prawa cywilnego w zakresie uregulowanym w Kodeksie cywilnym,

c) prawa rodzinnego i opiekuńczego w zakresie uregulowanym w Kodeksie rodzinnym i opiekuńczym,

d) postępowania cywilnego wynikającego z Kodeksu postępowania cywilnego,

e) prawa spółek handlowych w zakresie uregulowanym w Kodeksie spółek handlowych,

f) 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 prowadzaniem działalności gospodarczej, zawodowej lub zarobkowej.

Artykuł 7. TABELA ŚWIADCZEŃ I LIMITÓW

Wykaz świadczeń	***Zdarzenie Assistance/ Limit Zdarzeń Assistance w rocznym okresie ubezpieczenia***	***Limit ubezpieczenia na Zdarzenie Assistance***
WYKAZ ŚWIADCZEŃ UBEZPIECZENIOWYCH		
Interwencja specjalisty: elektryka, hydraulika, szklarza, technika urządzeń grzewczych, technika urządzeń klimatyzacyjnych	***Awaria instalacji*** ***Zdarzenie losowe*** ***3 świadczenia w rocznym okresie ubezpieczenia***	*500 PLN*
Naprawa Sprzętu AGD/RTV	***Awaria Sprzętu AGD/RTV*** ***3 świadczenia w rocznym okresie ubezpieczenia***	*500 PLN*
Naprawa Sprzętu PC	***Awaria Sprzętu PC*** ***3 świadczenia w rocznym okresie ubezpieczenia***	*500 PLN*
Interwencja ślusarza	***Uszkodzenie/zatrzaśnięcie się zamka w Miejscu Ubezpieczenia*** ***Zagubienie lub kradzież kluczy do Miejsca Ubezpieczenia*** ***Albo*** ***Kradzież, uszkodzenie lub przypadkowe zatrzaśnięcie lub zablokowanie kluczyków lub fabrycznych urządzeń/kluczy służących do otwierania Pojazdu*** ***3 świadczenia w rocznym okresie ubezpieczenia***	*500 PLN*
Telefoniczna informacja prawna	***Wniosek Ubezpieczonego*** ***1 świadczenie w rocznym okresie ubezpieczenia***	*Bez limitu*

Artykuł 8. WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA

1. *Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w realizacji świadczenia assistance lub niespełnienie świadczenia assistance, gdy udzielenie tego świadczenia zostało opóźnione lub uniemożliwione z powodu:*

   1) *działania siły wyższej: trzęsienie lub osunięcie się ziemi, powódź, huragan, pożar, lub też z powodu awarii lub braku urządzeń telekomunikacyjnych;*

   2) *czynników nadzwyczajnych i niezależnych od Ubezpieczyciela lub Centrum Alarmowego: strajki, niepokoje społeczne, ataki terrorystyczne, wojna, skutki promieniowania radioaktywnego, a także ograniczenia w poruszaniu się wprowadzone decyzjami władz administracyjnych mogące powodować niemożliwość realizacji danych świadczeń przez usługodawców Ubezpieczyciela;*

   3) *interwencji lokalnych organów odpowiedzialnych za pomoc w wypadkach, bezpieczeństwo, ochronę środowiska, usuwanie awarii o większym zasięgu, usuwanie skażeń lub wskutek interwencji straży pożarnej, policji lub pogotowia ratunkowego;*

   4) *ograniczonego lub niemożliwego dostępu do Ubezpieczonego lub do innych osób, w stosunku do których miało zostać spełnione świadczenie assistance, względnie do Miejsca Ubezpieczenia albo do innego miejsca, w którym miało zostać spełnione świadczenie assistance.*

2. *Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności i jest zwolniony z obowiązku zwrotu wszelkich kosztów, jeżeli Ubezpieczony nie wykonał uprzedniego zgłoszenia żądania spełnienia świadczenia do Centrum Alarmowego Assistance i poniósł koszty samodzielnej organizacji usług assistance bez porozumienia z Centrum Alarmowym Assistance, chyba że skontaktowanie się z Centrum Alarmowym Assistance było niemożliwe z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego lub pokrycie poniesionych przez Ubezpieczonego kosztów odpowiada w danych okolicznościach względom słuszności.*
3. *Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli Zdarzenie Assistance powstało w związku z prowadzoną przez Ubezpieczonego lub osoby pozostające z nim we wspólnym gospodarstwie domowym działalnością zawodową lub gospodarczą.*
4. *Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są zdarzenia będące następstwem:*
   1) *działania siły wyższej (z zastrzeżeniem zdarzeń losowych) oraz działań wojennych, zamieszek, rozruchów, strajków, aktów terroru, sabotażu, katastrof nuklearnych, działania materiałów rozszczepialnych lub radioaktywnych, epidemii, skażeń chemicznych, szkód górniczych w rozumieniu prawa górniczego, przenikania wód gruntowych,*
   2) *szkód powstałych na skutek znajdowania się przez Ubezpieczonego w stanie nietrzeźwości, po spożyciu narkotyków lub innych środków odurzających, jak również substancji psychotropowych lub leków o podobnym działaniu – jeżeli Ubezpieczony wiedział lub powinien był wiedzieć o takim działaniu leku, w szczególności, gdy adnotacja na opakowaniu lub ulotka zawierała informację o wpływie leku na zdolności psychomotoryczne,*
   3) *popełnienia samobójstwa lub próby samobójczej,*
   4) *chorób psychicznych Ubezpieczonego,*
   5) *uczestnictwa Ubezpieczonego w bójce, z wyłączeniem przypadku obrony koniecznej,*
   6) *umyślnego działania Ubezpieczonego lub będące w związku z umyślnym działaniem osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym,*
   7) *rażącego niedbalstwa, chyba że realizacja świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względom słuszności,*
   8) *prowadzenia Pojazdu przez osobę znajdującą się w stanie nietrzeźwości, w stanie wskazującym na spożycie alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających, jak również substancji psychotropowych lub leków o podobnym wpływie na zdolności psychomotoryczne albo bez ważnego prawa jazdy na dany Pojazd oraz w przypadku, gdy kierowca zbiegł z miejsca zdarzenia, o ile sytuacje te miały wpływ na zajście zdarzenia lub zwiększenie się rozmiaru szkody.*
5. *Z zakresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są budynki, lokale mieszkalne będące Miejscem Ubezpieczenia, jeżeli w całości lub w części są przeznaczone lub używane do komercyjnej działalności handlowej, usługowej lub produkcyjnej.*
6. *Z zakresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są budynki, lokale mieszkalne będące pod nadzorem konserwatora zabytków.*

Artykuł 9. WYŁĄCZENIA SZCZEGÓLNE

1. *Z zakresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są:*
   1) *świadczenia związane z naprawą uszkodzeń, za które odpowiadają wyłącznie właściwe służby administracyjne lub właściwe służby pogotowia technicznego, energetycznego, wodno-kanalizacyjnego czy gazowego, np. awarie:*
      a) *pionów instalacji ciepłej i zimnej wody,*
      b) *pionów kanalizacyjnych,*
      c) *instalacji gazowej,*
      d) *przyłączy do budynku,*
   2) *świadczenia związane z konserwacją urządzeń oraz stałych elementów mieszkania,*
   3) *świadczenia elektryka lub technika urządzeń grzewczych związane z uszkodzeniami żarówek, przedłużaczy itp.,*
   4) *zdarzenia związane z planowanymi wcześniej remontami i bieżącymi naprawami przeprowadzonymi w Miejscu Ubezpieczenia.*
2. *Informacje udzielane Ubezpieczonemu w ramach usług informacyjnych mają charakter wyłącznie ogólny i informacyjny i nie mogą być traktowane jako ostateczna ekspertyza (opinia czy porada).*
3. *Zakres odpowiedzialności Ubezpieczyciela w ramach świadczenia Interwencja specjalisty nie obejmuje zdarzeń będących następstwem:*
   1) *niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania czy konserwacji elementów Instalacji grzewczej, a także stosowania Instalacji grzewczej niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa,*
   2) *niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrojeń lub zmian konstrukcyjnych Instalacji.*
4. *Odpowiedzialność Ubezpieczyciela w ramach świadczenia Interwencja specjalisty nie obejmuje:*
   1) *uszkodzeń chemicznych, termicznych,*
   2) *czynności naprawczych i kosztów transportu do autoryzowanego serwisu Instalacji grzewczej będącej na gwarancji producenta,*
   3) *kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest Ubezpieczony we własnym zakresie, takich jak: zainstalowanie, konserwacja, instalacja oprogramowania,*
   4) *awarii, uszkodzeń lub braku funkcjonowania Instalacji wynikających z faktu dokonywania napraw przez nieautoryzowany lub niefachowy podmiot.*
5. *Odpowiedzialność Ubezpieczyciela jest wyłączona wobec:*
   1) *Sprzętu, dla którego nie realizowano okresowych, corocznych przeglądów danego urządzenia grzewczego,*
   2) *szkód zaistniałych przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej w stosunku do danego Ubezpieczonego.*
6. *Zakres odpowiedzialności Ubezpieczyciela w ramach świadczenia usług Naprawa Sprzętu AGD/RTV lub Naprawa Sprzętu PC nie obejmuje zdarzeń będących następstwem:*
   1) *niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania czy konserwacji Sprzętu AGD/RTV lub Sprzętu PC, a także używania sprzętu niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa (w tym stosowania częstotliwości napięcia wyższych niż przewidziano dla danego Sprzętu),*
   2) *niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrojeń lub zmian konstrukcyjnych Sprzętu AGD/RTV lub Sprzętu PC,*
   3) *braku wzajemnej kompatybilności elementów Sprzętu AGD/RTV lub Sprzętu PC i oprogramowania albo wynikających z instalowania oprogramowania bez ważnych licencji lub z użyciem niewłaściwych części.*
7. *Odpowiedzialność Ubezpieczyciela w ramach świadczenia usług Naprawa Sprzętu AGD/RTV lub Naprawa Sprzętu PC nie obejmuje:*
   1) *uszkodzeń chemicznych lub termicznych,*
   2) *naturalnego zużycia Sprzętu AGD/RTV lub Sprzętu PC oraz jego tonerów, atramentu, baterii, czytnika lasera itp.,*
   3) *czynności naprawczych i kosztów transportu do autoryzowanego serwisu Sprzętu AGD/RTV lub Sprzętu PC będącego na gwarancji producenta,*
   4) *kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest Ubezpieczony we własnym zakresie, np.: zainstalowanie Sprzętu AGD/ RTV lub Sprzętu PC, konserwacja, instalacja oprogramowania itp.,*
   5) *awarii, uszkodzeń lub braku funkcjonowania Sprzętu AGD/RTV lub Sprzętu PC wynikających z faktu dokonywania napraw przez nieautoryzowany lub niefachowy podmiot.*
8. *W ramach świadczeń z pokryciem kosztów części zamiennych Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za lokalną dostępność części zamiennych do sprzętu, którego dotyczy naprawa.*

Artykuł 10. TERMINY I ZASADY WYPŁATY ŚWIADCZEŃ

1. *W przypadku zaistnienia Zdarzenia assistance Ubezpieczony zobowiązany jest:*
   1) *niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym Assistance czynnym całą dobę pod numerem telefonu +48 22 575 95 54,*
   2) *podać wszelkie dostępne informacje potrzebne do udzielenia należnej 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 uzasadniające 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 S.A. Oddział w Polsce., ul. Giełdowa 1; 01-211 Warszawa,*
   2) *w formie elektronicznej na adres e-mail: quality@axa-assistance.pl lub na adres doręczeń elektronicznych Ubezpieczyciela: AE:PL-30648-15425-EVIJG-16.*
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 wysłanie 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 wnosił 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 e-mailową lub na adres doręczeń elektronicznych Ubezpieczyciela: AE:PL-30648-15425-EVIJG-16 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. Jeżeli Ubezpieczający lub Ubezpieczony zmienił adres i nie zawiadomił o tym fakcie Ubezpieczyciela to skierowanie korespondencji na ostatni znany adres Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego wywiera skutki prawne od chwili, w której byłaby doręczona, gdyby Ubezpieczający lub Ubezpieczony nie zmienił adresu.*
6. *Niniejsze SWU mają zastosowanie do osób objętych ochroną ubezpieczeniową od dnia 01.06.2025 r.*

BROSZURA INFORMACYJNA – PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

Prawidłowe przetwarzanie Państwa danych osobowych jest dla naszej firmy sprawą wysokiej wagi. W związku z tym w niniejszym dokumencie przekazujemy Państwu szczegółowe informacje o tym, dlaczego i w jakim celu przetwarzamy Państwa dane osobowe, jakie prawa przysługują Państwu w związku z ich przetwarzaniem oraz wszelkie inne informacje w tym zakresie, które mogą być dla Państwa istotne.

1. ADMINISTRATOR DANYCH OSOBOWYCH

Administratorem Państwa danych osobowych jest Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, ul. Giełdowa 1; 01-211 Warszawa (dalej: „Ubezpieczyciel" lub „AXA"). Ubezpieczyciel jest częścią międzynarodowej Grupy AXA. Adres strony internetowej www.axa-assistance.pl. w ramach prowadzonej działalności ubezpieczeniowej Ubezpieczyciel pełni funkcję administratora danych, tj. określa, w jaki sposób i w jakim celu Państwa dane są wykorzystywane.

2. INSPEKTOR OCHRONY DANYCH

Ubezpieczyciel korzysta z usług inspektora ochrony danych, który nadzoruje poprawne przetwarzanie danych osobowych. Wszelkie niezbędne wzory ewentualnych próśb i wniosków dotyczących ochrony danych osobowych znajdują się na stronie internetowej www.axa-assistance.pl/iodo/.
Mogą się Państwo skontaktować z IODO w sposób odpowiadający Państwa preferencjom i możliwościom:

- drogą mailową iodo@axa-assistance.pl,
- przez formularz kontaktowy na stronie www.axa-assistance.pl,
- listownie, pisząc na adres: ul. Giełdowa 1, 01-211 Warszawa.

Mogą Państwo skontaktować się z inspektorem ochrony danych w przypadku wszelkich pytań dotyczących przetwarzania Państwa danych oraz w celu wykonania przysługujących Państwu niżej wymienionych praw.

3. CELE i PODSTAWY PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Państwa dane osobowe mogą być przetwarzane do następujących celów:

- zawarcie i realizacja umowy ubezpieczenia oraz przeprowadzenie oceny ryzyka ubezpieczeniowego – podstawę prawną do przetwarzania danych, w tym danych dotyczących stanu zdrowia stanowią przepis prawa oraz cele w postaci zawarcia i realizacji umowy;
- zautomatyzowana ocena ryzyka ubezpieczeniowego w ramach profilowania przed zawarciem umowy – podstawą prawną do przetwarzania danych jest przepis prawa;
- bezpośredni marketing produktów i usług administratora, w tym przetwarzanie danych do celów analitycznych oraz do celów profilowania przed zawarciem umowy ubezpieczenia – podstawą prawną przetwarzania danych jest ich przetwarzanie w uzasadnionym interesie administratora; uzasadniony interes administratora oznacza prowadzenie marketingu bezpośredniego jego usług;
- bezpośredni marketing produktów i usług administratora, w tym przetwarzanie danych do celów analitycznych oraz do celów profilowania po wygaśnięciu umowy ubezpieczenia – podstawą prawną przetwarzania danych jest zgoda, którą mogą Państwo nam dostarczyć;
- wykonywanie zobowiązań administratora związanych z obowiązkami sprawozdawczymi – podstawą prawną przetwarzania są obowiązki prawne wynikające z przepisów prawa;
- cele księgowe, podatkowe i związane z naliczaniem opłat – podstawą prawną przetwarzania są obowiązki prawne wynikające z przepisów prawa;
- dochodzenie i obsługa roszczeń związanych z umową ubezpieczenia lub obroną przed roszczeniami – podstawą prawną przetwarzania jest realizacja prawnie uzasadnionego interesu administratora;
- jako środek zapobiegania przestępstwom ubezpieczeniowym – podstawą prawną przetwarzania danych są obowiązki prawne wynikające z przepisów prawa;
- reasekuracja ryzyk – podstawą prawną przetwarzania danych jest konieczność jego przeprowadzenia w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; prawnie uzasadniony interes administratora dotyczy obniżenia ryzyka ubezpieczeniowego związanego z zawartą umową poprzez reasekurację.

4. ODBIORCY LUB KATEGORIE ODBIORCÓW DANYCH OSOBOWYCH

Państwa dane osobowe mogą zostać przekazane następującym kategoriom odbiorców:

- podmiotom upoważnionym do udostępnienia im danych osobowych na podstawie przepisów ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej z dnia 11 września 2015 r. oraz innych przepisów prawa, w tym innym ubezpieczycielom w związku z roszczeniami regresowymi i reasekuratorom,
- podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie AXA, między innymi podmiotom realizującym świadczenia wynikające z umowy ubezpieczenia, dostawcom usług IT, podmiotom przetwarzającym dane w celu windykacji należności, agencjom marketingowym, czy też agentom ubezpieczeniowym – przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami AXA.

Możemy udostępniać Państwa dane osobowe innym podmiotom w ramach międzynarodowej Grupy AXA, które współpracują z nami przy świadczeniu określonych usług, takich jak: likwidacja szkód, nagrywanie rozmów i weryfikacja uprawnień podmiotów do prowadzenia określonej działalności. Wyżej wymienione grupy podmiotów działają w naszym imieniu, przy czym jesteśmy odpowiedzialni za sposób, w jaki wykorzystują one Państwa dane osobowe do ww. celów.
Ponadto możemy udostępniać Państwa dane osobowe innym podmiotom należącym/wchodzącym w skład międzynarodowej Grupy AXA do celów zarządzania kosztami roszczeń, udoskonalania produktów, personalizacji oferty produktowej oraz zapobiegania przestępstwom ubezpieczeniowym i wykrywania ich.

5. PRZEKAZYWANIE DANYCH OSOBOWYCH DO PAŃSTWA TRZECIEGO

Państwa dane mogą zostać przekazane do państwa trzeciego w przypadku, gdy jest to niezbędne do realizacji konkretnego świadczenia na mocy zawartej przez Państwa umowy ubezpieczenia oraz kiedy jest to niezbędne do ochrony istotnych interesów Państwa lub ubezpieczonych, zwłaszcza w przypadku umowy ubezpieczenia, w ramach której działamy w celu ochrony zdrowia lub życia. Grupa AXA prowadzi działalność na całym świecie, co wiąże się z tym, że zagraniczne podmioty świadczą na jej rzecz określone usługi. Przy przekazywaniu danych poza Europejski Obszar Gospodarczy i Szwajcarię zapewniamy taki poziom ochrony, który w najbliższym stopniu odpowiada wymogom ochrony danych osobowych obowiązującym w Polsce.

6. OKRES PRZECHOWYWANIA DANYCH OSOBOWYCH

Państwa dane osobowe będą przechowywane odpowiednio:

- przez czas obowiązywania umowy, a następnie do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia lub
- do momentu realizacji prawnie usprawiedliwionego interesu AXA, lub
- do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy ubezpieczenia, lub
- przez okres 12 lat od dnia rozwiązania umowy ubezpieczenia w celach statystycznych, w tym w celu ustalania na podstawie danych osobowych wysokości składek ubezpieczeniowych, składek reasekuracyjnych oraz rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla celów wypłacalności i rezerw techniczno-ubezpieczeniowych oraz dla celów rachunkowości Ubezpieczyciela.

Administrator zaprzestanie przetwarzania danych do celów marketingu bezpośredniego, w tym profilowania i celów analitycznych, jeżeli zgłoszą Państwo sprzeciw wobec przetwarzania Państwa danych w tych celach. Jeżeli wyrazili Państwo zgodę na przetwarzanie danych osobowych do celów marketingowych, to będą one przechowywane do momentu cofnięcia przez Państwa zgody na przetwarzanie danych osobowych.

7. PRAWA OSOBY, KTÓREJ DANE DOTYCZĄ

Mają Państwo prawo do:

- dostępu do treści swoich danych;
- sprostowania danych (poprawiania);
- usunięcia danych osobowych;
- ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
- przenoszenia danych;
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych.

Prawa te przysługują Państwu w przypadkach i w zakresie przewidzianym przez przepisy Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Rozporządzenie). Rozporządzenie ma zastosowanie od dnia 25 maja 2018 r. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Państwa danych osobowych jest zgoda, mają Państwo prawo wycofania zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem lub do celów przetwarzania danych na innej podstawie (przepis prawa, uzasadniony interes administratora).

Są Państwo uprawnieni do złożenia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

8. INFORMACJA, CZY PODANIE DANYCH OSOBOWYCH JEST WYMOGIEM USTAWOWYM CZY UMOWNYM

Samo zawarcie umowy nie zobowiązuje Państwa do przekazania danych osobowych, ale dane te są niezbędne do zawarcia i realizacji umowy ubezpieczenia oraz do przeprowadzenia oceny ryzyka ubezpieczeniowego – odmowa przekazania danych osobowych uniemożliwia zatem zawarcie umowy ubezpieczenia.

9. ZAUTOMATYZOWANE PODEJMOWANIE DECYZJI

Informacje podane przez Państwa we wniosku o zawarcie lub przystąpienie do umowy ubezpieczenia zostaną poddane zautomatyzowanemu przetwarzaniu w systemach Grupy AXA w celu przeprowadzenia oceny ryzyka ubezpieczeniowego. Jej wynik zadecyduje o tym, czy otrzymają Państwo propozycję zawarcia umowy ubezpieczenia, odpowiedź odmowną czy propozycję zawarcia umowy ubezpieczenia na warunkach odmiennych od pierwotnie zaproponowanych. W związku ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji mają Państwo prawo do otrzymania stosownych wyjaśnień co do podstaw podjętej decyzji, zakwestionowania tej decyzji, do wyrażenia własnego stanowiska lub do uzyskania interwencji człowieka (tj. przeanalizowania danych i podjęcia decyzji przez człowieka).