REGULAMIN SZCZEGÓŁOWY ŚWIADCZENIA USŁUGI DODATKOWEJ SZYBKA POMOC INTERNET PLUS

1. PRZEDMIOT REGULAMINU

1.1. *Niniejszy Regulamin Szczegółowy Świadczenia Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Internet Plus 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 Internet Plus.*

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 Internet Plus.

MIEJSCE ZAMIESZKANIA – znajdujący się na terytorium Polski:

a. *lokal mieszkalny w budynku wielorodzinnym,*

b. *dom jednorodzinny,*

wraz z pomieszczeniami przynależnymi stanowiącymi integralną część budynku, stanowiący miejsce zamieszkania Abonenta.

USŁUGA DODATKOWA SZYBKA POMOC INTERNET PLUS – zakres usług określonych w § 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 Internet Plus.

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 INTERNET PLUS

3.1. *Z Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Internet Plus może skorzystać każdy Abonent Dostawcy Usług, który zawarł Umowę o świadczenie Usług. Nie jest możliwe zawarcie umowy o świadczenie Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Internet Plus 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 Internet Plus świadczona jest wyłącznie w odniesieniu do Miejsca Zamieszkania Abonenta.*

3.3. *Przed zawarciem Umowy o świadczenie Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Internet Plus 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 Internet Plus.*

4.2. *Wraz z zawarciem Umowy o świadczenie Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Internet Plus 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 Internet Plus.*

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 Internet Plus.*

4.6. *Ochrona ubezpieczeniowa trwa przez czas trwania Umowy o świadczenie Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Internet Plus.*

4.7. *Złożenie oświadczenia o rezygnacji z Ubezpieczenia AXA Assistance nie wpływa na czas trwania Umowy o świadczenie Usługi Dodatkowej Internet Plus.*

5. ZAKRES I WYKONANIE USŁUGI DODATKOWEJ SZYBKA POMOC INTERNET PLUS

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

5.2. *Poprzez kontakt z Centrum Alarmowym AXA Assistance Abonent otrzymuje:*

a. *na wniosek i koszt Abonenta – pomoc w instalacji lub konfiguracji oprogramowania, obejmującą:*

- *dojazd odpowiedniego specjalisty do Miejsca Zamieszkania Abonenta w celu wykonania świadczenia polegającego na instalacji lub konfiguracji oprogramowania Sprzętu PC;*
- *w przypadku, gdy świadczenia wskazanego w pkt. poprzedzającym nie można zrealizować w Miejscu Zamieszkania Abonenta, Centrum Alarmowe AXA Assistance dodatkowo zorganizuje na koszt Abonenta transport Sprzętu PC z Miejsca Zamieszkania Abonenta do serwisu oraz z serwisu do Miejsca Zamieszkania Abonenta.*

b. *na wniosek i koszt Abonenta – pomoc w razie zainfekowania Sprzętu PC wirusem, obejmującą:*

- *dojazd do Miejsca Zamieszkania Abonenta odpowiedniego specjalisty mogącego wykonać naprawę Sprzętu PC polegającą na usuwaniu wirusów, oprogramowania złośliwego i szpiegującego;*
- *w przypadku, gdy świadczenia wskazanego w pkt. poprzedzającym nie można zrealizować w Miejscu Zamieszkania Abonenta, Centrum Alarmowe AXA Assistance zorganizuje dodatkowo na koszt Abonenta transport Sprzętu PC z Miejsca Zamieszkania Abonenta do serwisu oraz z serwisu do Miejsca Zamieszkania Abonenta.*

c. *na wniosek i koszt Abonenta – pomoc w użytkowaniu oprogramowania, obejmującą:*

- *dojazd do Miejsca Zamieszkania Abonenta odpowiedniego specjalisty mogącego zrealizować pomoc w zakresie obsługi systemów operacyjnych Microsoft, obsługi pakietów Microsoft Office;*
- *w przypadku, gdy świadczenia wskazanego w pkt poprzedzającym nie można zrealizować w Miejscu Zamieszkania Abonenta, Centrum Alarmowe AXA Assistance dodatkowo zorganizuje na koszt Abonenta transport Sprzętu PC z Miejsca Zamieszkania Abonenta do serwisu oraz z serwisu do Miejsca Zamieszkania Abonenta.*

d. *na wniosek i koszt Abonenta – pomoc w aktualizacji oprogramowania, obejmującą:*
   - *dojazd do Miejsca Zamieszkania Abonenta odpowiedniego specjalisty mogącego wykonać naprawę Sprzętu PC polegającą na pobieraniu i instalacji poprawek do oprogramowania Sprzętu PC, konfiguracji ustawień automatycznego pobierania aktualizacji;*
   - *w przypadku, gdy świadczenia wskazanego w pkt. poprzedzającym nie można zrealizować w Miejscu Zamieszkania Abonenta, Centrum Alarmowe AXA Assistance dodatkowo zorganizuje na koszt Abonenta transport Sprzętu PC z Miejsca Zamieszkania Abonenta do serwisu oraz z serwisu do Miejsca Zamieszkania Abonenta.*

e. *na wniosek Abonenta – usługę PCPomoc, obejmującą udzielenie Abonentowi drogą telefoniczną informacji dotyczących danych teleadresowych firm zajmujących się naprawą lub serwisem sprzętu komputerowego w związku z użytkowaniem Sprzętu PC i oprogramowania Sprzętu PC w zakresie:*
   - *odzyskiwania utraconych danych;*
   - *błędów oprogramowania i komunikatów wyświetlanych przez system;*
   - *problemów technicznych pojawiających się w trakcie używania oprogramowania;*
   - *konfiguracji zapór internetowych;*
   - *konfiguracji zabezpieczeń w przeglądarkach internetowych.*

5.3. W celu uzyskania świadczenia Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Internet Plus 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 Internet Plus, 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 przynajmniej z 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 Internet Plus.

6.2. Reklamacje dotyczące korzystania z ubezpieczenia należy zgłaszać zgodnie z zasadami określonymi w Szczególnych Warunkach Ubezpieczenia Szybka Pomoc Internet Plus 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.

SZCZEGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA SZYBKA POMOC INTERNET PLUS 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. 16, Art. 6,
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia lub jego obniżenia	Art. 13, Art. 15, Art. 16

Artykuł 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejsze Szczególne Warunki Ubezpieczenia, zwane dalej SWU, mają zastosowanie w przypadku przystępowania Ubezpieczonych do umowy ubezpieczenia zawartej pomiędzy Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie przy ul. Giełdowej 1; (01-211), 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. 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 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.*
2. *CENTRUM ALARMOWE ASSISTANCE – jednostka zajmująca się organizacją i świadczeniem usług assistance w imieniu Ubezpieczyciela.*
3. *KONSULTACJA PRAWNA – udzielenie informacji o powszechnie obowiązujących przepisach prawa polskiego, o dotychczasowym orzecznictwie oraz stanowisku doktryny w zakresie zgłoszonego przez Ubezpieczonego problemu prawnego; Konsultacja Prawna nie obejmuje analizy dokumentów.*
4. *NIEDOSTARCZENIE TOWARU – brak dostarczenia Ubezpieczonemu zamówionego w ramach transakcji Towaru na adres na terenie RP wskazany przez Ubezpieczającego w zamówieniu.*
5. *OPINIA PRAWNA – udzielenie pisemnej informacji dotyczącej zastosowania obowiązujących norm prawa polskiego w przedstawionym przez Ubezpieczonego stanie faktycznym; Opinia Prawna obejmuje także weryfikację przedstawionych przez Ubezpieczonego dokumentów w zakresie ich poprawności oraz wskazania zagrożeń prawnych dla Ubezpieczonego.*
6. *OSZUSTWO – działanie wyczerpujące znamiona czynu zabronionego określonego w art. 286 Kodeksu karnego polegające na doprowadzeniu innej osoby, w celu osiągnięcia korzyści majątkowej, do niekorzystnego rozporządzenia własnym lub cudzym mieniem za pomocą wprowadzenia jej w błąd albo wyzyskania błędu lub niezdolności do należytego pojmowania przedsiębranego działania.*
7. *SKLEP INTERNETOWY – serwis internetowy prowadzony przez podmiot zarejestrowany na terenie Unii Europejskiej dający możliwość zakupu produktów przez Internet w ramach handlu elektronicznego, pod warunkiem że umowa nabycia Towaru jest regulowana przez prawo polskie.*
8. *SPÓR – sytuacja konfliktu interesu prawnego Ubezpieczonego oraz interesu osoby trzeciej, w której Ubezpieczony jest zmuszony przystąpić do wyegzekwowania lub ochrony swojego prawa z własnej inicjatywy, SWU określa kategorie Sporów objętych ochroną ubezpieczeniową będących Zdarzeniem Assistance.*
9. *SUMA UBEZPIECZENIA – kwota stanowiąca górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela.*
10. *SPRZĘT PC – należący do Ubezpieczonego i wykorzystywany w celach prywatnych sprzęt komputerowy: komputer stacjonarny, komputer przenośny (laptop), tablet, dysk zewnętrzny lub karta pamięci, których wiek w momencie wystąpienia Zdarzenia Assistance nie przekracza 6 lat, licząc od daty wyprodukowania.*
11. *TOWAR – rzecz ruchoma nabywana przez Ubezpieczonego w celu niezwiązanym z działalnością gospodarczą.*
12. *UBEZPIECZONY – klient Ubezpieczającego albo klient innej spółki zależnej od VECTRA S.A. który zawarł umowę o świadczenie Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Internet Plus albo Usługi Szybka Pomoc Internet Plus.*
13. *USŁUGODAWCA – podmiot posiadający odpowiednie kompetencje i uprawnienia umożliwiające świadczenie na rzecz Ubezpieczonego specjalistycznych usług doradczych w związku z wystąpieniem Zdarzenia Assistance, np. adwokat, radca prawny, biegły, rzeczoznawca, tłumacz.*
14. *UTRATA DANYCH – utrata danych zapisanych na dysku talerzowym (HDD), hybrydowym (SSHD), bądź elektroniczno-półprzewodnikowym (SSD) w obrębie Sprzętu PC.*

15. *ZDARZENIE ASSISTANCE – zdarzenie objęte zakresem ubezpieczenia, określone w niniejszych SWU, które nastąpiło w czasie i na terytorium objętym ochroną ubezpieczeniową, na podstawie którego powstaje obowiązek Ubezpieczyciela do udzielenia Ubezpieczonemu świadczenia ubezpieczeniowego zgodnie z postanowieniami niniejszych SWU. Zdarzenia spowodowane jedną przyczyną i obejmujące wszystkie okoliczności oraz ich skutki, powiązane relacją przyczynowo- skutkową, czasem wystąpienia lub innym bezpośrednim czynnikiem będą uważane za jedno Zdarzenie Assistance.*

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 Internet Plus.*
2. *Ubezpieczony przystępuje do umowy ubezpieczenia na czas trwania Umowy o świadczenie Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Internet Plus, 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 przypadku klientów innej spółki zależnej od Vectra S.A. – do tej spółki zależnej.*
2. *Odpowiedzialność wobec danego Ubezpieczonego kończy się z zajściem najwcześniejszego 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 Internet Plus,*
   3) *z chwilą śmierci Ubezpieczonego.*

Artykuł 6. PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. *Ubezpieczenie zapewnia ochronę uzasadnionych interesów prawnych Ubezpieczonego w przypadkach, zakresie i na warunkach ustalonych w niniejszych SWU.*
2. *Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność wyłącznie za Zdarzenia Assistance, które miały miejsce na terytorium Polski.*
3. *Interes prawny uważa się za uzasadniony, jeżeli:*
   1) *istnieje szansa korzystnego dla Ubezpieczonego załatwienia sprawy – roszczenie Ubezpieczonego nie jest oczywiście bezzasadne;*
   2) *ochrona interesów prawnych Ubezpieczonego nie jest sprzeczna z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami;*
   3) *koszty ochrony interesów prawnych Ubezpieczonego nie pozostają w rażącej dysproporcji do zamierzonego celu.*
4. *Przez Zdarzenie Assistance rozumie się powstanie szkody rozumianej jako szkoda majątkowa i niemajątkowa, jak również moment, w którym nastąpiło naruszenie prawa lub obowiązków prawnych wobec Ubezpieczonego.*
5. *Przedmiotem ubezpieczenia jest podjęcie działań celem ochrony uzasadnionych interesów prawnych Ubezpieczonego w ramach assistance prawnego oraz pokrycie kosztów określonych w Tabeli świadczeń i limitów.*
6. *Zakres ubezpieczenia obejmuje:*
   1) *ryzyko niedostarczenia Ubezpieczonemu zamówionego Towaru na wskazany w zamówieniu adres, gdy okoliczności niedostarczenia Towaru uzasadniają podejrzenie popełnienia przestępstwa Oszustwa;*
   2) *ryzyko kradzieży i wykorzystania środka płatniczego przez osobę trzecią w celu Oszustwa, w wyniku którego Ubezpieczony poniósł szkodę lub inną stratę majątkową;*
   3) *ryzyko kradzieży i wykorzystania tożsamości Ubezpieczonego w Internecie;*
   4) *ryzyko naruszenia reputacji on-line, czyli naruszenia reputacji i dóbr osobistych Ubezpieczonego, mające miejsce w obszarze Internetu i mediach społecznościowych;*
   5) *ryzyko assistance – pomoc psychologa;*
   6) *ryzyko utraty danych komputerowych.*

Artykuł 7. RYZYKO NIEDOSTARCZENIA UBEZPIECZONEMU ZAMÓWIONEGO TOWARU NA WSKAZANY W ZAMÓWIENIU ADRES, GDY OKOLICZNOŚCI NIEDOSTARCZENIA TOWARU UZASADNIAJĄ PODEJRZENIE POPEŁNIENIA PRZESTĘPSTWA OSZUSTWA

1. *W przypadku, gdy w wyniku braku lub niekompletnej dostawy Towaru zakupionego w Sklepie Internetowym dojdzie do sporu pomiędzy Ubezpieczonym a sprzedającym Towar, Ubezpieczyciel podejmie kroki mające na celu ochronę interesów prawnych Ubezpieczonego w zakresie zgodnym z Tabelą świadczeń i limitów.*
2. *Aby zostały podjęte działania, o których mowa w ust. 1, Towar powinien spełniać następujące warunki:*
   1) *zostać nabyty przez Ubezpieczonego jako nowy;*
   2) *jego cena w chwili zakupu była nie niższa niż 200 PLN, jednak nie przekraczała 4 000 PLN;*
   3) *zostać nabyty w Sklepie Internetowym działającym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.*
3. *W przypadku, gdy sporu w ramach działań określonych w ust. 1 nie uda się rozwiązać w terminie 90 dni od dnia poprawnego zgłoszenia szkody do Ubezpieczyciela, Ubezpieczyciel zrealizuje świadczenie odszkodowawcze.*
4. *Świadczenie odszkodowawcze polega na zwrocie Ubezpieczonemu kosztów zakupionego w Sklepie Internetowym Towaru.*
5. *Świadczenie realizowane jest w kwocie równiej wysokości kosztów zakupionego w Sklepie Internetowym Towaru w ramach limitu określonego w Tabeli świadczeń i limitów.*

Artykuł 8. RYZYKO KRADZIEŻY I WYKORZYSTANIA ŚRODKA PŁATNICZEGO W INTERNECIE PRZEZ OSOBĘ TRZECIĄ W CELU OSZUSTWA, W WYNIKU KTÓREGO UBEZPIECZONY PONIÓSŁ SZKODĘ LUB INNĄ STRATĘ MAJĄTKOWĄ

1. *W przypadku wykorzystania środka płatniczego przez osobę trzecią, w wyniku którego Ubezpieczony poniósł szkodę lub inną stratę majątkową, Ubezpieczyciel podejmie w ramach świadczenia assistance prawnego kroki mające na celu ochronę interesów Ubezpieczonego w stosunku do osoby, która dopuściła się wykorzystania środka płatniczego.*
2. *Za wykorzystanie środka płatniczego na potrzeby niniejszego ubezpieczenia uznaje się:*
   1) *nieupoważnione wykorzystanie czeków Ubezpieczonego (z wyjątkiem czeków podróżnych);*
   2) *nieupoważnione wykorzystanie kart kredytowych i debetowych Ubezpieczonego;*
   3) *nieupoważnione wykorzystanie pieniędzy Ubezpieczonego, jeśli są prowadzone w jakiejkolwiek walucie, w której bank emisyjny danego kraju wydaje pieniądze i która jest oficjalną walutą danego kraju, które zdeponowane są na kontach z dostępem wirtualnym.*
3. *W przypadku braku powodzenia działań określonych w ust. 1. w okresie 60 dni od poprawnego zgłoszenia zdarzenia przez Ubezpieczonego Ubezpieczyciel zapewnia świadczenie odszkodowawcze w wysokości określonej w Tabeli świadczeń i limitów.*
4. *Świadczenie odszkodowawcze polega na zwrocie poniżej wymienionych kosztów wynikających z poniesionej przez Ubezpieczonego szkody:*
   1) *wartości transakcji zrealizowanych w Internecie;*
   2) *kosztów usług pocztowych poniesionych przez Ubezpieczonego, które są bezpośrednio związane ze Zdarzeniem Assistance;*
   3) *kosztów opłat telefonicznych poniesionych przez Ubezpieczonego, które są bezpośrednio związane ze Zdarzeniem Assistance;*
   4) *kosztów opłat bankowych za wydanie nowego środka płatniczego Ubezpieczonemu.*

Artykuł 9. RYZYKO KRADZIEŻY I WYKORZYSTANIA TOŻSAMOŚCI UBEZPIECZONEGO W INTERNECIE

1. *W przypadku, gdy osoba trzecia w sposób nieuprawniony wykorzystała w Internecie dane identyfikacyjne lub autoryzacyjne Ubezpieczonego wymienione w ust. 2 w celu Oszustwa, w wyniku którego Ubezpieczony poniósł szkodę lub inną stratę majątkową, Ubezpieczyciel podejmie w ramach assistance prawnego kroki mające na celu ochronę interesów Ubezpieczonego zgodnie z Tabelą świadczeń i limitów w stosunku do osoby, która dopuściła się powyższego działania, a także w stosunku do osoby, która domaga się od*

Ubezpieczonego spełnienia lub realizacji zobowiązań, które w wyniku bezprawnego wykorzystania danych identyfikacyjnych lub autoryzacyjnych Ubezpieczonego zawarła na drodze oszustwa osoba trzecia.

2. *Za dane identyfikacyjne Ubezpieczonego uważa się:*
   1) *adres;*
   2) *numer telefonu;*
   3) *dane zawarte w dowodzie osobistym;*
   4) *dane zawarte w paszporcie;*
   5) *dane zawarte w prawie jazdy;*
   6) *dane zawarte w świadectwie technicznym lub dowodzie rejestracyjnym pojazdu, którego właścicielem lub upoważnionym leasingobiorcą jest Ubezpieczony;*
   7) *dane autoryzacyjne;*
   8) *numer PESEL.*
3. *Za dane autoryzacyjne Ubezpieczonego uważa się:*
   1) *nazwy użytkownika;*
   2) *dane do logowania;*
   3) *hasła;*
   4) *adresy IP;*
   5) *adresy e-mail;*
   6) *numery kart bankowych z zastrzeżeniem, że nie zarejestrowano wpływu na rachunek bankowy, do którego karta została wydana, w przeciwnym wypadku świadczenie realizowane jest w ramach ryzyka ubezpieczeniowego, o którym mowa w artykule 8;*
   7) *odciski palców i inne dane biometryczne.*
4. *W przypadku braku powodzenia działań określonych w ust. 1 w okresie 150 dni od poprawnego zgłoszenia zdarzenia przez Ubezpieczonego Ubezpieczyciel zapewnia świadczenie odszkodowawcze w wysokości określonej w Tabeli świadczeń i limitów.*
5. *Świadczenie odszkodowawcze polega na zwrocie poniżej wymienionych kosztów wynikających z poniesionej przez Ubezpieczonego szkody:*
   1) *wartości transakcji obciążających Ubezpieczonego;*
   2) *kosztów usług pocztowych poniesionych przez Ubezpieczonego, które są bezpośrednio związane ze Zdarzeniem Assistance;*
   3) *kosztów opłat telefonicznych poniesionych przez Ubezpieczonego, które są bezpośrednio związane ze Zdarzeniem Assistance;*
   4) *kosztów uzyskania nowych dokumentów tożsamości poniesionych przez Ubezpieczonego;*
   5) *opłat bankowych, które poniósł Ubezpieczony.*

Artykuł 10. RYZYKO NARUSZENIA REPUTACJI ON-LINE UBEZPIECZONEGO

1. *Za naruszenie reputacji Ubezpieczonego on-line uznaje się wyłącznie pojęcia, które zostały uregulowane w osobnych przepisach prawa polskiego, w szczególności Kodeksu karnego oraz Kodeksu cywilnego, takie jak:*
   1) *pomówienie;*
   2) *znieważenie;*
   3) *bezprawne ujawnienie informacji na temat życia prywatnego Ubezpieczonego.*
2. *W przypadku zajścia Zdarzenia Assistance Ubezpieczyciel podejmie w ramach świadczenia assistance prawnego kroki mające na celu ochronę interesów Ubezpieczonego w stosunku do osoby, która dopuściła się naruszenia reputacji on-line Ubezpieczonego.*
3. *W przypadku braku powodzenia działań określonych w ust. 2. w okresie 60 dni od poprawnego zgłoszenia zdarzenia przez Ubezpieczonego Ubezpieczyciel zorganizuje i opłaci specjalistę IT, którego zadaniem jest usunięcie lub zatrzymanie dostępu do negatywnych lub bezprawnie udostępnionych informacji o Ubezpieczonym. Przy realizacji świadczenia Ubezpieczyciel i specjalista IT zobowiązują się do podjęcia wszelkich starań związanych z usunięciem lub zatrzymaniem dostępu do negatywnych lub bezprawnie udostępnionych informacji, jednak nie gwarantują osiągnięcia celu w każdym przypadku.*

Artykuł 11. RYZYKO UTRATY DANYCH KOMPUTEROWYCH

1. *W przypadku Awarii Sprzętu PC powodującej Utratę Danych Ubezpieczyciel zorganizuje i pokryje koszty pomocy odpowiedniego specjalisty IT mogącego wykonać naprawę Sprzętu PC obejmującą odzyskanie utraconych danych komputerowych.*
2. *Ubezpieczyciel pokrywa koszty dojazdu specjalisty IT wraz z pokryciem kosztów robocizny lub – w przypadku gdy naprawa na miejscu zdarzenia nie jest możliwa – koszty transportu Sprzętu PC do serwisu, koszty robocizny w serwisie oraz koszty transportu z serwisu do miejsca pierwotnego odbioru danego Sprzętu PC.*
3. *Świadczenie naprawy Sprzętu PC realizowane jest do Sumy Ubezpieczenia określonej w Tabeli świadczeń i limitów. Świadczenie nie obejmuje organizacji usług związanych z uszkodzeniami wszelkiego oprogramowania oraz kosztów zakupu części zamiennych oraz materiałów niezbędnych do wykonania naprawy.*
4. *Ubezpieczyciel organizuje interwencję specjalisty IT w ciągu 5 dni roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia Zdarzenia Assistance przez Ubezpieczonego.*
5. *Ubezpieczyciel nie gwarantuje rezultatu w postaci odzyskania danych komputerowych, w przypadku gdy technologicznie jest to niemożliwe z uwagi na stopień uszkodzeń lub zasięg awarii.*

Artykuł 12. RYZYKO ASSISTANCE – POMOC PSYCHOLOGA

1. *W przypadku wystąpienia Zdarzenia Assistance w ramach ryzyk:*
   1) *naruszenia reputacji on-line Ubezpieczonego,*
   2) *kradzieży i wykorzystania tożsamości Ubezpieczonego w Internecie,*
   3) *kradzieży i wykorzystania środka płatniczego w Internecie*

   Ubezpieczyciel na wniosek Ubezpieczonego zorganizuje i pokryje koszty wizyty Ubezpieczonego u psychologa zgodnie z limitami określonymi w Tabeli świadczeń i limitów.

Artykuł 13. LIMITY ORAZ SUMY UBEZPIECZENIA NA ZDARZENIE ASSISTANCE

1. *Suma Ubezpieczenia w ramach assistance prawnego wynosi 4000 PLN.*
2. *Suma Ubezpieczenia w ramach świadczenia odszkodowawczego jest równa 4000 PLN.*
3. *Minimalna wartość Towaru w ramach ryzyka niedostarczenia Ubezpieczającemu zamówionego towaru nabytego przez Internet na wskazany w zamówieniu adres wynosi 200 PLN.*
4. *Maksymalna wartość Towaru dla ryzyka niedostarczenia Ubezpieczającemu zamówionego towaru nabytego przez Internet na wskazany w zamówieniu adres wynosi 4000 PLN.*
5. *Suma Ubezpieczenia z tytułu świadczenia assistance organizacji i pokrycia kosztów wizyty u psychologa wynosi 2000 PLN.*
6. *Suma Ubezpieczenia z tytułu świadczenia Ryzyka utraty danych komputerowych wynosi 2000 PLN.*
7. *Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela dla wszystkich Zdarzeń Assistance w każdym rocznym okresie ubezpieczenia i każdorazowo ulega zmniejszeniu o kwotę wypłaconego świadczenia.*

Artykuł 14. ZAKRES ŚWIADCZEŃ ASSISTANCE PRAWNY

1. *W ramach assistance prawnego w sytuacjach wymagających udziału Usługodawcy Ubezpieczony zobowiązany jest udzielić Usługodawcy pełnomocnictwa umożliwiającego podejmowanie działań zmierzających do ochrony interesów prawnych Ubezpieczonego.*
2. *Ubezpieczyciel podejmuje działania celem ochrony uzasadnionych interesów prawnych Ubezpieczonego w ramach assistance prawnego oraz pokrywa ich koszty.*
3. *W ramach assistance prawnego Ubezpieczyciel zapewnia świadczenia infolinii prawnej i reprezentacji prawnej.*
4. *W ramach świadczenia infolinii prawnej Ubezpieczyciel zapewnia:*

1) *udzielanie bieżących Konsultacji Prawnych w formie elektronicznej;*
2) *przesłanie na życzenie Ubezpieczonego, w formie elektronicznej, tekstów obowiązujących lub archiwalnych aktów prawnych;*
3) *przekazanie Ubezpieczonemu w formie elektronicznej wzorów umów;*
4) *informację w formie elektronicznej o obowiązujących procedurach sądowych oraz o kosztach prowadzenia sporów prawnych;*
5) *podanie informacji na temat kancelarii prawnych specjalizujących się w zakresie spraw wskazanych przez Ubezpieczonego;*
6) *przygotowanie Opinii Prawnych;*
7) *przygotowanie w formie pisemnej wzorów pism procesowych.*

5. *W ramach świadczenia reprezentacji prawnej Ubezpieczyciel zapewnia:*
   1) *wstępną analizę i ocenę stanu faktycznego danej sytuacji prawnej Ubezpieczonego;*
   2) *przygotowanie Opinii Prawnych;*
   3) *doradztwo prawne i przedstawienie scenariusza następnie podejmowanych działań;*
   4) *tłumaczenie dokumentów, sporządzenie opinii biegłego lub rzeczoznawcy;*
   5) *podejmowanie działań z zakresu postępowania reklamacyjnego;*
   6) *podejmowanie działań na etapie przedsądowym, w tym działania w ramach postępowania pojednawczego i mediacyjnego oraz pomoc w złożeniu na policji lub w prokuraturze zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa oszustwa;*
   7) *podejmowanie działań w ramach postępowania sądowego przed sądami wszystkich instancji.*
6. *Na zasadach i w wysokości określonej w niniejszych SWU, w związku z ochroną prawnych interesów Ubezpieczonego, Ubezpieczyciel zapewnia pokrycie następujących kosztów, opłat i wydatków:*
   1) *wynagrodzenie Usługodawcy z tytułu analizy lub opiniowania sytuacji prawnej, w jakiej znalazł się Ubezpieczony;*
   2) *wynagrodzenie Usługodawcy z tytułu tłumaczenia dokumentacji, opinii biegłego lub rzeczoznawcy niezbędnej dla realizacji celów ochrony interesów prawnych Ubezpieczonego;*
   3) *wynagrodzenie Usługodawcy z tytułu podejmowania działań związanych z postępowaniem reklamacyjnym;*
   4) *koszty postępowania przed sądami powszechnymi i sądami administracyjnymi we wszystkich instancjach oraz przed sądami polubownymi;*
   5) *koszty procesu zasądzone od Ubezpieczonego na rzecz strony przeciwnej lub Skarbu Państwa.*
7. *Upoważnienie Usługodawcy:*

   W przypadku, gdy okaże się, że do należytej likwidacji szkody konieczne będzie upoważnienie Usługodawcy, Ubezpieczony po uprzednim uzyskaniu zgody Centrum Alarmowego Assistance ma prawo wyboru odpowiedniego Usługodawcy, aby w imieniu Ubezpieczonego prowadził niezbędne działania celem osiągnięcia możliwie najlepszego rozwiązania zdarzenia.
8. *W przypadku naruszenia przez Ubezpieczonego obowiązku uzyskania zgody Centrum Alarmowego Assistance w sprawie upoważnienia Usługodawcy Centrum Alarmowemu Assistance przysługuje prawo do odpowiedniego obniżenia świadczenia. Centrum Alarmowemu Assistance przysługuje prawo do odpowiedniego obniżenia świadczenia również w przypadku, gdy Ubezpieczony późnym zgłoszeniem lub opieszałym podejściem spowodował zwiększenie kosztów działań Usługodawcy, które zostaną pokryte w ramach części świadczenia.*
9. *Ubezpieczony zobowiązuje się zapewnić, aby jego przedstawiciel prawny na bieżąco informował Centrum Alarmowe Assistance w sprawie rozwoju likwidacji szkody. O poszczególnych zamierzonych istotnych krokach Ubezpieczony sam lub za pośrednictwem swojego przedstawiciela prawnego ma obowiązek informować Centrum Alarmowe Assistance, a przed ich wykonaniem uzyskać pisemną zgodę. W przypadku naruszenia niniejszego obowiązku przez Ubezpieczonego Centrum Alarmowe Assistance jest uprawnione do odpowiedniego obniżenia świadczenia.*

Artykuł 15. TABELA ŚWIADCZEŃ I LIMITÓW

Wykaz świadczeń	***Zdarzenie Assistance/ Limit Zdarzeń Assistance w rocznym okresie ubezpieczenia***	***Limit ubezpieczenia na Zdarzenie Assistance***
WYKAZ ŚWIADCZEŃ UBEZPIECZENIOWYCH		
Assistance prawny (infolinia prawna oraz reprezentacja prawna)	***Niedostarczenie Towaru zakupionego w Internecie Kradzież i wykorzystanie środka płatniczego w Internecie*** ***Kradzież i wykorzystanie tożsamości w Internecie*** ***Naruszenie reputacji on-line***	*4000 PLN*
Świadczenie odszkodowawcze	***Niedostarczenie Towaru zakupionego w Internecie*** ***Kradzież i wykorzystanie środka płatniczego w Internecie*** ***Kradzież i wykorzystanie tożsamości w Internecie***	*4000 PLN*
Pomoc specjalisty IT	***Naruszenie reputacji on-line***	*4000 PLN*
Pomoc w odzyskaniu utraconych danych	***Awaria Sprzętu PC***	*2000 PLN*
Pomoc psychologa	***Naruszenie reputacji on-line*** ***Kradzież i wykorzystanie tożsamości w Internecie*** ***Kradzież i wykorzystanie środka płatniczego w Internecie***	*2000 PLN*

Artykuł 16. WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. *Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności w sytuacjach, w których Ubezpieczony nie przestrzega wskazówek Centrum Pomocy Assistance i nie współdziała z nim lub nie przedstawi dokumentów, do których złożenia zobowiązany jest na mocy niniejszych SWU.*
2. *Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności:*
   1) *jeśli Ubezpieczony udzielił pełnomocnictwa Usługodawcy bez wiedzy i zgody Ubezpieczyciela,*
   2) *jeśli Ubezpieczony nie doręczył Ubezpieczycielowi dokumentacji niezbędnej do realizacji świadczeń wymaganej i określonej przez Ubezpieczyciela.*
   3) *W przypadku sporów:*
      a. *pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczonym;*
      b. *pomiędzy Ubezpieczycielem a Ubezpieczonym;*

c. *pomiędzy osobami Ubezpieczonymi;*

d. *pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem;*

e. *pomiędzy osobami bliskimi;*

f. *których przedmiotem jest prawo, które zostało przeniesione na Ubezpieczonego od osoby trzeciej lub scedowane na Ubezpieczonego przez osobę trzecią albo prawo, które Ubezpieczony realizuje dla osoby trzeciej.*

3. *Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności w przypadku:*
   1) *działania umyślnego Ubezpieczonego lub osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;*
   2) *rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, chyba że realizacja świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względom słuszności;*
   3) *popełnienia przestępstwa lub wykroczenia przez Ubezpieczonego;*
   4) *samobójstwa lub choroby psychicznej Ubezpieczonego;*
   5) *Zdarzeń Assistance zaistniałych przed początkiem odpowiedzialności Ubezpieczyciela;*
   6) *Zdarzeń Assistance zaistniałych w związku z prowadzeniem przez Ubezpieczonego działalności gospodarczej;*
   7) *bezpośrednio lub pośrednio związanym ze strajkiem, konfliktem zbrojnym, inwazją, atakiem (jeśli wojna została wypowiedziana lub nie), wojną domową, buntem, powstaniem, terroryzmem, brutalnym lub wojskowym przejęciem władzy i niepokojami społecznymi;*
   8) *trzęsienia ziemi, reakcji jądrowej, skażenia radioaktywnego, skażenia lub zanieczyszczenia opadami przemysłowymi, działania broni biologicznej lub chemicznej, promieni laserowych i maserowych, pola magnetycznego elektromagnetycznego, awarii jądrowej lub jakiegokolwiek innego działania siły wyższej; o ile powyższe zdarzenia/okoliczności miały wpływ na zajście Zdarzenia Assistance.*
4. *Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności w związku z utratą przez Ubezpieczonego spodziewanego zysku lub korzyści, wynagrodzenia, nałożenia kar umownych, powstania opóźnień.*
5. *Poza generalnymi wyłączeniami odpowiedzialności obowiązują również szczególne wyłączenia odpowiedzialności dla każdego ze Zdarzeń Assistance, opisane poniżej.*
6. *W przypadku ryzyka naruszenia reputacji on-line Ubezpieczonego Ubezpieczyciel nie zrealizuje świadczenia odszkodowawczego w przypadku sporów dotyczących:*
   1) *naruszenia reputacji on-line w innych mediach niż blog, forum dyskusyjne, sieć społecznościowa lub strona internetowa;*
   2) *konsekwencji naruszenia reputacji on-line, tj. jakiegokolwiek sporu zmierzającego do zdobycia odszkodowania za szkody lub inne straty, które Ubezpieczony poniósł w wyniku naruszenia reputacji on-line;*
   3) *naruszenia reputacji on-line za pośrednictwem mediów informacyjnych;*
   4) *naruszenia reputacji on-line związanej z działalnością zawodową Ubezpieczonego;*
   5) *ponadto Ubezpieczyciel nie zrealizuje świadczenia odszkodowawczego w przypadku sporu pomiędzy podmiotami, jeśli któryś z nich używa pseudonimu lub nie jest możliwe ustalenie jego tożsamości.*
7. *W przypadku ryzyka niedostarczenia Ubezpieczonemu zamówionego Towaru na wskazany w zamówieniu adres, gdy okoliczności niedostarczenia Towaru uzasadniają podejrzenie popełnienia przestępstwa Oszustwa, Ubezpieczyciel odpowiednio nie ponosi odpowiedzialności w przypadku nabycia:*
   1) *zwierząt i roślin;*
   2) *biżuterii, klejnotów, antyków, dzieł sztuki, metali szlachetnych itp.;*
   3) *przedmiotów niematerialnych mających wartość pieniężną (np. weksle, papiery wartościowe, akcje, gotówka, bony, certyfikaty, znaczki pocztowe i drogowe, znaczki skarbowe, bilety wstępu, bilety podróżne, bilety lotnicze itp.);*
   4) *towarów szybko psujących się i wszelkiego rodzaju żywności;*
   5) *leków, materiałów medycznych i suplementów;*
   6) *wszelkiego rodzaju broni;*
   7) *pojazdów silnikowych, samolotów i statków;*
   8) *wszelkiego rodzaju danych cyfrowych;*
   9) *towarów lub usług na portalu aukcyjnym; chyba że towar został zaoferowany przez Sklep Internetowy działający poprzez portal aukcyjny;*
   10) *towarów lub usług, które mogą być uznane za brutalne, pornograficzne, dyskryminujące lub znieważające człowieka albo podżegające czy służące do popełnienia przestępstwa lub innego bezprawnego działania;*
   11) *towarów lub usług niedopuszczonych do obrotu na terenie RP zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, chyba że Ubezpieczony nie wiedział bądź przy zachowaniu należytej staranności nie mógł się dowiedzieć o tym, że towar nie został dopuszczony do obrotu;*
   12) *towarów lub usług pochodzących z przestępstwa, chyba że Ubezpieczony nie wiedział bądź przy zachowaniu należytej staranności nie mógł się dowiedzieć o tym, że towar pochodził z przestępstwa;*
   13) *towarów lub usług zakupionych w ramach prowadzonej przez Ubezpieczonego działalności gospodarczej.*
8. *W przypadku ryzyka Awarii Sprzętu PC ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje zdarzeń będących następstwem:*
   1) *niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania czy konserwacji komputera, dysku stacjonarnego lub przenośnego, karty pamięci lub tabletu, a także stosowania 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, zmian konstrukcyjnych komputera, dysku stacjonarnego lub przenośnego, karty pamięci lub tabletu,*
   3) *braku wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu komputerowego, dysku stacjonarnego lub przenośnego, karty pamięci lub tabletu i oprogramowania albo instalowania oprogramowania bez ważnych licencji lub z użyciem niewłaściwych części,*
   4) *uszkodzeń chemicznych lub termicznych, uszkodzeń powypadkowych,*
   5) *czynności naprawczych i kosztów transportu do autoryzowanego serwisu komputera, dysku stacjonarnego lub przenośnego, karty pamięci lub tabletu będącego na gwarancji producenta,*
   6) *kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest Ubezpieczony we własnym zakresie, np.: zainstalowanie komputera, dysku stacjonarnego lub przenośnego, karty pamięci lub tabletu, konserwacja, instalacja oprogramowania itp.,*
   7) *awarii, uszkodzeń lub braku funkcjonowania komputera, dysku stacjonarnego lub przenośnego, karty pamięci lub tabletu wynikających z faktu dokonywania napraw przez nieautoryzowany lub niefachowy podmiot.*

Artykuł 17. OBOWIĄZKI UBEZPIECZONEGO

1. *W celu umożliwienia Ubezpieczycielowi spełnienia świadczenia assistance Ubezpieczony lub osoba działająca w jego imieniu zobowiązani są niezwłocznie zawiadomić o zaistnieniu Zdarzenia Assistance Centrum Alarmowe Assistance, dzwoniąc pod numer telefonu Centrum Alarmowego Assistance: +48 22 575 95 54, i dokonać zgłoszenia, przedstawiając Ubezpieczycielowi stan faktyczny związany z zaistniałym Zdarzeniem Assistance. Na wezwanie Ubezpieczyciela Ubezpieczony ma obowiązek doręczenia wyżej wymienionego zgłoszenia w formie pisemnej na stosownym druku udostępnianym przez Centrum Alarmowe Assistance na adres wskazany przez Ubezpieczyciela.*
2. *Do zgłoszenia Ubezpieczony powinien dołączyć wszystkie materiały i dokumenty dotyczące Zdarzenia Assistance, które posiada. W szczególności potwierdzenie dokonania transakcji, potwierdzenie zamówienia towaru oraz dokumenty potwierdzające tożsamość.*
3. *We wszystkich uzasadnionych przypadkach Ubezpieczony powinien dostarczyć potwierdzenie zgłoszenia zaistniałej sytuacji na policję, o ile wyczerpuje ona znamiona czynu zabronionego.*
4. *Ubezpieczony zobowiązany jest podać wszelkie dostępne informacje niezbędne do ustalenia uprawnień do uzyskania świadczeń, a w szczególności:*
   1) *imię i nazwisko Ubezpieczonego,*
   2) *numer PESEL/ nr dowodu tożsamości/ nr karty pobytu Ubezpieczonego,*
   3) *adres miejsca zamieszkania Ubezpieczonego,*
   4) *dane do kontaktu,*
   5) *krótki opis zaistniałego zdarzenia,*
   6) *wskazanie świadczenia, o zrealizowanie którego wnioskuje.*

5. *Ubezpieczony zobowiązany jest postępować zgodnie z dyspozycjami Centrum Alarmowego Assistance.*
6. *Ubezpieczony zobowiązany jest użyć dostępnych mu środków, aby ograniczyć zwiększenie się skutków Zdarzenia Assistance.*
7. *W przypadku niewykonania zobowiązania, o którym mowa w ust. 1. niniejszego paragrafu, Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli niewykonanie tego obowiązku przyczyniło się do uniemożliwienia lub utrudnienia ustalenia okoliczności zdarzenia.*
8. *Ubezpieczyciel dokonuje oceny sytuacji prawnej każdego zgłoszonego Zdarzenia Assistance na podstawie złożonego zgłoszenia i udostępnionych dokumentów. Ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo do odmowy spełnienia świadczenia ubezpieczeniowego w formie assistance prawnego, jeżeli w wyniku powyższej oceny sytuacji prawnej uzna, iż:*
   1) *nie istnieje szansa korzystnego dla Ubezpieczonego załatwienia sprawy – roszczenie Ubezpieczonego jest oczywiście bezzasadne;*
   2) *obrona interesów prawnych Ubezpieczonego jest sprzeczna z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami;*
   3) *koszty obrony interesów prawnych Ubezpieczonego pozostają w rażącej dysproporcji do zamierzonego przez Ubezpieczonego celu.*
9. *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 18. 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 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.*
   3) *Przesłane Reklamacje powinny zawierać następujące dane:*
   4) *pełen adres korespondencyjny lub*
   5) *adres e-mail, na który należy skierować odpowiedź,*
   6) *wskazanie umowy ubezpieczenia,*
   7) *opis zgłaszanego problemu oraz przedmiot i okoliczności uzasadniające Reklamację,*
   8) *oczekiwane działania.*
2. *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.*
3. *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.*
4. *W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 6, 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.*
5. *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).*
6. *Językiem obowiązującym w korespondencji i kontaktach z Ubezpieczycielem jest język polski.*
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 19. 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 po dniu 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).