

## § 1 PRZEDMIOT REGULAMINU

- Niniejszy Regulamin Świadczenia Usługi Szybka Pomoc Internet Plus przez Multimedia Capital One Sp. z o.o., zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady, zakres i warunki korzystania przez Abonentów Multimedia Capital One Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni (81-341) przy ul. T. Wendy 7/9, wpisanej do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000886544, REGON: 388292341, NIP: 586-23-66-115, kapitał zakładowy i łączna suma uiszczonych wkładów wynosi: 5 000 PLN, zwanej dalej „Dostawcą”, z Usługi Szybka Pomoc Internet Plus.
- Dostawca jest uprawniony do oferowania Usługi swoim Abonentom.
- Regulamin jest dostępny na stronie internetowej [www.multimedia.pl/multimedia1](http://www.multimedia.pl/multimedia1) oraz w Biurach Obsługi Klienta Dostawcy.

## § 2 DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

- CENTRUM ALARMOWE AXA ASSISTANCE** – centrum działające w ramach Inter Partner Assistance Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Giełdowa 1, 01-211 Warszawa, które świadczy usługi w imieniu i na rzecz Dostawcy i do którego należy zgłosić wniosek o realizację Usługi.
- MIĘSCA ZAMIESZKANIA** – położony na terytorium Polski:
  - lokal mieszkalny w budynku wielorodzinnym,
  - b) dom jednorodzinny, wraz z pomieszczeniami przynależnymi stanowiącymi integralną część budynku, stanowiący miejsce zamieszkania Abonenta.
- USŁUGA** – Usługa Szybka Pomoc Internet Plus, której zakres określa w § 5 Regulaminu, przysługująca Abonentowi na podstawie Umowy.
- UBEZPIECZENIE AXA ASSISTANCE** – ochrona ubezpieczeniowa udzielana na podstawie umowy ubezpieczenia grupowego zawartej przez VECTRA S.A. oraz Dostawcę z Ubezpieczycielem na rzecz Abonentów, której zakres określają Szczególne Warunki Ubezpieczenia Szybka Pomoc 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 prowadzonego 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 130 702 613,00 EUR.
- VECTRA S.A.** – VECTRA S.A. z siedzibą w Gdyni (81-525) przy Al. Zwycięstwa 253, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 000089460, REGON: 170801142, NIP: 586-204-06-90, kapitał zakładowy i łączna suma uiszczonych wkładów wynosi: 331 682 590,00 PLN.
- UMOWA** – umowa o świadczenie Usługi.
- ABONENT** – osoba fizyczna będąca stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą.
- ZAMÓWIENIE** – zamówienie na Usługę składane Dostawcy przez Abonenta w formie pisemnej na formularzu Dostawcy w Biurze Obsługi Klienta Dostawcy bądź poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy lub telefonicznie na numer telefonu infolinii Dostawcy lub drogą elektroniczną za pomocą konta klienta prowadzonego w elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (eBOK) Dostawcy, a ponadto za pomocą Strony [www](http://www) w razie udostępnienia jej przez Dostawcę w tym celu, o czym Dostawca uprzednio poinformuje zamieszczając stosowny komunikat na Stronie [www](http://www);
- OKRES ROZLICZENIOWY** – przedział czasu będący podstawą rozliczenia należności za Usługę, liczony w pełnych miesiącach kalendarzowych lub rozpoczynający się i kończący w dniach wskazanych na fakturze, o ile Umowa nie stanowi inaczej;
- STRONA WWW** – [www.multimedia.pl/multimedia1](http://www.multimedia.pl/multimedia1).

## § 3 WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI

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

zapoznać się i zaakceptować treść Regulaminu oraz wszystkich jego załączników.

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

## § 4 PRZEDMIOT UMOWY

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

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

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

## § 5 ZAKRES I WYKONANIE USŁUGI

- W ramach Umowy Abonent otrzymuje dostęp do czynnego całą dobę Centrum Alarmowego AXA Assistance.
- Poprzez kontakt z Centrum Alarmowym AXA Assistance Abonent otrzymuje:
  - 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.
  - 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.
  - 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.
  - 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.
  - na wniosek Abonenta – usługę PC Pomoc, obejmującą udzielenie Abonentowi drogą telefoniczną informacji dotyczących danych teledreśowych 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.
3. W celu uzyskania świadczenia Usługi Abonent kontaktuje się telefonicznie z Centrum Alarmowym AXA Assistance pod numerem telefonu +48 22 575 95 54.
  4. W celu weryfikacji uprawnień Abonenta do uzyskania świadczeń, zarówno w ramach Usługi, jak i Ubezpieczenia AXA Assistance, Abonent zobowiązany jest podać imię i nazwisko, telefon, pod którym będzie dostępny, numer PESEL lub serię i numer dowodu tożsamości. Podanie tych danych jest konieczne w celu zweryfikowania uprawnień Abonenta do świadczenia.
  5. Dla Abonentów korzystających co najmniej z Usługi Rada i Telewizji Kablowej lub Usługi Multimedia Internet lub Usługi Telefonicznej lub Usługi Multimedia WLR uznaje się, że Miejscem Zamieszkania jest aktualny adres świadczenia tych usług, w razie wystąpienia różnic decyduje adres świadczenia usługi wg podanej wyżej kolejności.
  6. Dla Abonentów korzystających wyłącznie z Usługi Telefonii Komórkowej multiMOBILE lub Usługi Internet Mobilny uznaje się, że Miejscem Zamieszkania jest adres zadeklarowany i podany przez Abonenta podczas pierwszej rozmowy z konsultantem Centrum Alarmowego AXA Assistance.

## § 6 PŁATNOŚCI

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

## § 7 PRAWO ODSTĄPIENIA

1. Abonent będący konsumentem w rozumieniu przepisów prawa może odstąpić od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy lub na odległość, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, w terminie 14 dni od jej zawarcia składając Dostawcy oświadczenie o odstąpieniu. Oświadczenie to można złożyć na piśmie wykorzystując formularz, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu lub telefonicznie na infolinię Dostawcy, gdzie rozmowa będzie rejestrowana. Do zachowania terminu wystarczy odpowiednio wysłanie (w przypadku odstąpienia na piśmie) lub złożenie (w przypadku nagrania na infolinię) oświadczenia przed jego upływem. Dostawca nie zapewnia możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu drogą elektroniczną.
2. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą, zaś Dostawca zaprzestaje realizacji Zamówienia.
3. Jeżeli Abonent nie został poinformowany o prawie odstąpienia od Umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od upływu terminu, o którym mowa jest w ust. 1 powyżej.
4. Jeżeli Abonent został poinformowany o prawie odstąpienia od Umowy przed upływem terminu, o którym mowa jest w ust. 3 powyżej, termin do odstąpienia upływa po 14 dniach od udzielenia Abonentowi informacji o tym prawie.
5. Jeżeli na wyraźne żądanie konsumenta wykonywanie Usługi ma rozpocząć się przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, Dostawca wymaga od konsumenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie, przy czym w przypadku zawarcia Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy wymaga się, by oświadczenie konsumenta zostało złożone na trwałym nośniku w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach

konsumenta.

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

## § 8 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

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

## § 9 REKLAMACJE

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

konsumentem w rozumieniu przepisów prawa, a Dostawcą może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie to prowadzi Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej, który jest podmiotem uprawnionym, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, właściwy ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Dostawcę. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się na wniosek konsumenta lub przedsiębiorcy albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji handlowej oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.

7. Reklamacje dotyczące korzystania z ubezpieczenia należy zgłaszać zgodnie z zasadami określonymi w Szczególnych Warunkach Ubezpieczenia Szybka Pomoc Internet Plus stanowiących Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.

## § 10 DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Abonenta jest Dostawca.
2. W razie zgody Abonenta na objęcie dobrowolnym ubezpieczeniem grupowym jego dane osobowe będą także przetwarzane przez Ubezpieczyciela, który będzie administratorem tych danych.
3. Dane kontaktowe inspektora ochrony danych osobowych Dostawcy: [iod@multimedia1.pl](mailto:iod@multimedia1.pl)
4. Dostawca przetwarza następujące dane osobowe Abonenta: imię, nazwisko, adres zamieszkania, adres korespondencyjny, seria i numer dowodu osobistego, adres email, numer telefonu kontaktowego, nr PESEL lub nr NIP.
5. Dostawca nie planuje przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego, tj. poza Europejski Obszar Gospodarczy.
6. Pozostałe wymagane prawem informacje w zakresie danych osobowych Abonenta i ich przetwarzania są dostępne na Stronie www

## § 11 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Dostawca zastrzega prawo zmiany Regulaminu lub Cennika. Zmiana Regulaminu lub Cennika może nastąpić, jeżeli konieczność wprowadzenia tej zmiany wynika ze zmiany przepisów prawa, w tym nałożenia na Dostawcę przepisami prawa nowych obowiązków, lub prawomocnego wyroku sądu lub decyzji administracyjnej lub usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub, jeśli zmiana Regulaminu lub Cennika jest konieczna dla udostępnienia, rozwinięcia (rozszerzenia), wycofania lub ograniczenia funkcjonalności Usługi.
2. Dostawca zastrzega możliwość zmiany cen za Usługę określonych w Cenniku, z wyjątkiem umów zawartych w ramach promocji na czas oznaczony, zmiana ceny jest dopuszczalna, jeżeli konieczność jej wprowadzenia wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa dotyczących zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla Usługi lub nałożenia na Dostawcę przepisami prawa nowych obowiązków skutkujących wzrostem kosztów uzasadnionych, tj. wzrostem kosztów wpływających bezpośrednio na kalkulację ceny za Usługę. Ponadto, zmiana ceny za Usługę jest dopuszczalna w przypadku wzrostu kosztów wpływających na kalkulację ceny za Usługę, przy czym powyższe uprawnienie Dostawcy nie dotyczy okresu świadczenia Usługi na warunkach promocji.
3. Dostawca dorecza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu lub Cennika na adres email podany dla celów Usługi, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmiany następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji organu. Niezależnie od powyższego, Dostawca publikuje na Stronie www treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu lub Cennika. Abonent ma prawo wypowiedzenia umowy o Usługę w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie proponowanych zmian.
4. W razie niewskazania odrębnego adresu do korespondencji uznaje się, że adresem korespondencyjnym Abonenta jest jego adres zamieszkania właściwy dla celów świadczenia Usługi.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego, ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, kodeksu cywilnego, a ponadto ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO).
6. Regulamin stanowi integralną część Umowy.
7. Regulamin obowiązuje od 1 czerwca 2022 r.

Wykaz stron internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej:  
 Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Warszawie [www.wiil.org.pl](http://www.wiil.org.pl)  
 Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej we Wrocławiu [wiil.wroclaw.pl](http://wiil.wroclaw.pl)  
 Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Bydgoszczy [www.wiil.bydgoszcz.pl](http://www.wiil.bydgoszcz.pl)  
 Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Lublinie [www.wiil.lublin.pl](http://www.wiil.lublin.pl)  
 Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Gorzowie Wielkopolskim [www.wiil.gorzow.pl](http://www.wiil.gorzow.pl)  
 Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Łodzi [www.wiil.lodz.pl](http://www.wiil.lodz.pl)  
 Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Katowicach [www.wiil.katowice.gov.pl](http://www.wiil.katowice.gov.pl)  
 Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Opolu [www.opole.wiil.gov.pl](http://www.opole.wiil.gov.pl)  
 Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Rzeszowie [www.wiil.rzeszow.pl](http://www.wiil.rzeszow.pl)  
 Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Białymstoku [www.bialystok.wiil.gov.pl](http://www.bialystok.wiil.gov.pl)  
 Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Gdańsku [www.wiil.gdansk.pl](http://www.wiil.gdansk.pl)  
 Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kaliszach [www.wiil.kalisz.pl](http://www.wiil.kalisz.pl)  
 Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach [www.wiil.kielce.pl](http://www.wiil.kielce.pl)  
 Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Olsztynie [www.wiil.olsztyn.pl](http://www.wiil.olsztyn.pl)  
 Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Poznaniu [www.poznan.wiil.gov.pl](http://www.poznan.wiil.gov.pl)  
 Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Szczecinie [www.wiil.pomorzachodnie.pl](http://www.wiil.pomorzachodnie.pl)

Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia Usługi Szybka Pomoc Internet Plus przez Multimedia Capital One Sp. z o.o.

**WZÓR FORMULARZA  
ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy o Usługę Szybka Pomoc Internet Plus)

Adresat:  
Multimedia Capital One Sp. z o.o.  
ul. Tadeusza Wandy 7/9  
81-341 Gdynia

Ja/My(\*\*\*\*) niniejszym informuję/informujemy(\*\*\*\*) o moim/naszym odstąpieniu od Umowy o Usługę Szybka Pomoc Internet Plus.

Data zawarcia Umowy (złożenia Zamówienia): .....

Dane identyfikacyjne Umowy: .....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów): .....

Adres konsumenta(-ów): .....

Data, Podpis konsumenta(-ów): .....

\*niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 2 Szczególne Warunki Ubezpieczenia Szybka Pomoc Internet Plus

**SZCZEGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA SZYBKĄ POMOC INTERNET PLUS DLA KLIENTÓW VECTRY S.A., MULTIMEDIA CAPITAL ONE SP. Z O.O. ORAZ INNYCH SPÓŁEK ZALEŻNYCH OD VECTRA S.A.**

RODZAJ INFORMACJI	POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA
1. Przesłanki wypłaty świadczenia lub wartości wykupu ubezpieczenia	Art. 2 ust. 16, Art. 6 ust. 1, 4 i 5, art. 14 Art. 16
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia lub jego obniżenia	Art. 13, Art. Art. 15, 16

**SZCZEGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA SZYBKĄ POMOC INTERNET PLUS DLA KLIENTÓW VECTRY S.A., MULTIMEDIA CAPITAL ONE SP. Z O.O. ORAZ INNYCH SPÓŁEK ZALEŻNYCH OD VECTRA S.A.**

**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. oraz Multimedia Capital One Sp. z o.o., każdą z osobna zwaną dalej Ubezpieczającym.

**Artykuł 2. DEFINICJE POJĘĆ**

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

- AWARIA SPRZĘTU PC** – uszkodzenie Sprzętu PC uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego sprzętu, wynikające z przyczyn wewnętrznych i niespodowodowane bezpośrednim działaniem lub zaniechaniem człowieka, zwykłym zużyciem, normalną konserwacją, potrzebami eksploatacyjnymi lub użytkowaniem niezgodnym z instrukcją obsługi.
- CENTRUM ALARMOWE ASSISTANCE** – jednostka zajmująca się organizacją i świadczeniem usług assistance w imieniu Ubezpieczyciela.
- 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.
- NIEDOSTARCZENIE TOWARU** – brak dostarczenia Ubezpieczonego zamówionego w ramach transakcji Towaru na adres na terenie RP wskazany przez Ubezpieczającego w zamówieniu.
- 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.
- 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 przedsięwziętego działania.
- 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.
- 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.
- SUMA UBEZPIECZENIA** – kwota stanowiąca górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
- 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.
- TOWAR** – rzecz ruchoma nabywana przez Ubezpieczonego w celu niezwiązanym z działalnością gospodarczą.
- 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.
- 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.
- UTRATA DANYCH** – utrata danych zapisanych na dysku talerzowym (HDD), hybrydowym (SSHD), bądź elektroniczno-półprzewodnikowym (SSD) w obrębie Sprzętu PC.
- 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**

- Ubezpieczony zostaje objęty ochroną ubezpieczeniową od dnia następującego po dniu zawarcia Umowy o świadczenie Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Internet Plus albo Usługi Szybka Pomoc Internet Plus.
- Ubezpieczony przystępuje do umowy ubezpieczenia na czas trwania Umowy o świadczenie Usługi Dodatkowej Szybka Pomoc Internet Plus albo Usługi Szybka Pomoc

Internet Plus, z zastrzeżeniem postanowień art. 5.

- Ubezpieczający zobowiązany jest przekazać Ubezpieczonemu SWU oraz zapoznać go z ich treścią w zakresie, w jakim dotyczy ona jego praw i obowiązków.

**Artykuł 4. SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA**

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

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

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

**Artykuł 6. PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA**

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

- 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.
- 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 równej 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 podróży);
  - 2) nieupoważnione wykorzystanie kart kredytowych i debetowych Ubezpieczonego;
  - 3) nieupoważnione wykorzystanie pieniędzy Ubezpieczonego, jeśli są prowadzone w jakiegokolwiek 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 wykorzystwała 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 artykuł 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 ryzyka:
  - 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 4 000 PLN.
2. Suma Ubezpieczenia w ramach świadczenia odszkodowawczego jest równa 4 000 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 4 000 PLN.
5. Suma Ubezpieczenia z tytułu świadczenia assistance organizacji i pokrycia kosztów wizyty u psychologa wynosi 2 000 PLN.
6. Suma Ubezpieczenia z tytułu świadczenia Risiko utraty danych komputerowych wynosi 2 000 PLN.
7. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela dla wszystkich Zdarzeń Assistance w 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 następnego 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
<b>WYKAZ ŚWIADCZEŃ UBEZPIECZENIOWYCH</b>		
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	4 000 PLN
Świadczenie odszkodowawcze	Niedostarczenie Towaru zakupionego w Internecie Kradzież i wykorzystanie środka płatniczego w Internecie Kradzież i wykorzystanie tożsamości w Internecie	4 000 PLN
Pomoc specjalisty IT	Naruszenie reputacji on-line	4 000 PLN
Pomoc w odzyskaniu utraconych danych	Awaria Sprzętu PC	2 000 PLN
Pomoc psychologa	Naruszenie reputacji on-line Kradzież i wykorzystanie tożsamości w Internecie Kradzież i wykorzystanie środka płatniczego w Internecie	2 000 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 względem 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 lub 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 włączeniami 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 podróży, bilety lotnicze...);
- 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 zaferowany przez Sklep Internetowy

działający poprzez portal aukcyjny;

- 10) towarów lub usług, które mogą być uznane za brutalne, pornograficzne, dyskryminujące lub znieważające człowieka albo podlegające 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) niewłaściwej lub niezgodnej 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, dostrożeń, 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 w 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 współzycia 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 uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę realizacji świadczenia.

#### Artykuł 18. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

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

Reklamacji.

4. Ubezpieczyciel udzieli odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
5. 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.
6. Odpowiedź Ubezpieczyciela zostanie przesłana na adres pocztowy wskazany w ust. 2 pkt 1), chyba że Klient wniósł o przesłanie mu odpowiedzi pocztą elektroniczną. Wówczas odpowiedź zostanie przesłana drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w ust. 2 pkt 2).
7. Językiem obowiązującym w korespondencji i kontaktach z Ubezpieczycielem jest język polski.
8. 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.
9. Niezależnie od powyższego Klient może zwrócić się o udzielenie pomocy do miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta oraz do Rzecznika Finansowego.
10. W przypadkach, kiedy niniejsze SWU odsyłają do powszechnie obowiązujących przepisów prawa, oznacza to przepisy prawa, które obowiązują na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
11. W umowie ubezpieczenia, do której mają zastosowanie niniejsze SWU, właściwym jest prawo polskie.
12. Klientowi przysługuje prawo złożenia wniosku do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego związanego z umową ubezpieczenia.
13. 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 mailową i stają się skuteczne z chwilą ich doręczenia do adresata.
3. Zawiadomienia, oświadczenia i wnioski, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, zostaną rozpatrzone w terminie do 30 dni, licząc od daty ich wpływu do Ubezpieczyciela.
4. Dokumenty przesyłane pocztą tradycyjną będą przesyłane na adresy Ubezpieczonego wskazane przy przystąpieniu do ubezpieczenia.
5. Ubezpieczający i Ubezpieczony obowiązani są informować Ubezpieczyciela o każdej zmianie adresu.
6. Niniejsze SWU mają zastosowanie do osób objętych ochroną ubezpieczeniową po dniu 1 czerwca 2022.