

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA

„ForFriends”

Ubezpieczenie Europ Assistance

Skorowidz

najważniejszych informacji do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „ForFriends” dla osób fizycznych wskazanych przez Europ Assistance Polska Sp. z o.o., zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2015 r. w sprawie informacji zamieszczanych we wzorcach umów stosowanych przez zakład ubezpieczeń.



Rodzaj informacji	Numer zapisu z wzorca umownego
1. Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/odszkodowania lub wartości wykupu ubezpieczenia	§4-§6
2. Ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/ odszkodowania lub jego obniżenia	§10, §13
3. Wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/ odszkodowania lub jego obniżenia	§10, §13
4. Wysokość składki i częstotliwość jej pobierania	§12

Ogólne Warunki Grupowego Ubezpieczenia „ForFriends”

Postanowienia ogólne

§1

Niniejsze Warunki Grupowego Ubezpieczenia „ForFriends”, stanowią integralną część Umowy Grupowego Ubezpieczenia „Assistance ForFriends” zwanej dalej „Umową Ubezpieczenia”, na podstawie której Europ Assistance S.A., zwana dalej „Ubezpieczycielem” udziela Ochrony ubezpieczeniowej osobom fizycznym wskazanym przez Europ Assistance Polska Sp. z o.o. zwaną dalej „Ubezpieczającym”.

Definicje

§2

Przez użyte w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia terminy należy rozumieć:

1. **Awaria Pojazdu** – wadliwe lub niewłaściwe funkcjonowanie Pojazdu, wynikające z przyczyn wewnętrznych Pojazdu, pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego lub hydraulicznego, powodujące unieruchomienie Pojazdu lub takie które uniemożliwia jazdę w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami obowiązującymi w kraju miejsca awarii oraz przebicie opony, zgubienie kluczyków, zamknięcie kluczyków wewnątrz pojazdu, brak paliwa, zatankowanie nieprawidłowego paliwa względem zalecanego przez producenta pojazdu. Za awarię nie są uznawane: konieczność uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych zgodnie z zaleceniem producenta Pojazdu, obsługa bieżąca i okresowa, dostawa i montaż akcesoriów, brak części niezbędnych do wykonania naprawy;
2. **Awaria sprzętu RTV/AGD** – wadliwe funkcjonowanie sprzętu RTV/AGD wynikające z przyczyn wewnętrznych spowodowane uszkodzeniami mechanicznymi, elektrycznymi, elektronicznymi, hydraulicznymi lub pneumatycznymi;
3. **Centrum Alarmowe** – jednostka organizacyjna wskazana przez Ubezpieczyciela, dostępna całodobowo, uprawniona do organizacji i wykonywania w imieniu Ubezpieczyciela świadczeń wynikających z Umowy Ubezpieczenia;
4. **Covid-19** – ostra choroba infekcyjna, spowodowana zakażeniem wirusem SARS-CoV-2(każdą z jego odmian), powodująca objawy ze strony układu oddechowego i ogólnoustrojowe. Konieczne jest potwierdzenie obecności wirusa w uznanym teście diagnostycznym;
5. **Kradzież z włamaniem** – dokonanie albo usiłowanie zaboru w celu przywłaszczenia Mienia po usunięciu przez sprawcę istniejących zabezpieczeń przy użyciu siły fizycznej albo przy użyciu podrobionych bądź dopasowanych kluczy lub innych narzędzi, bądź klucza oryginalnego, w którego posiadanie sprawca wszedł wskutek kradzieży z włamaniem do innego pomieszczenia lub w wyniku rabunku przez sprawcę, który ukrył się w miejscu ubezpieczenia przed jego zamknięciem, pod warunkiem, że ich użycie pozostawiło po sobie ślady uszkodzeń;
6. **Lekarz Centrum Alarmowego** – współpracujący z Centrum Alarmowym lekarz konsultant;
7. **Lekarz** – lekarz internista lub lekarz specjalista medycyny rodzinnej;
8. **Miejsce ubezpieczenia** – mieszkanie, dom jednorodzinny na terytorium RP, którego adres jest wskazany przez Ubezpieczonego, jako miejsce stałego zamieszkania albo miejsce tymczasowego zamieszkania;
9. **Mienie** – należące do Ubezpieczonego mienie ruchome znajdujące się w Miejscu ubezpieczenia a także części składowe Miejsca ubezpieczenia;
10. **Nagłe zachorowanie** – stan chorobowy powstały w sposób nagły w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela, wymagający natychmiastowej pomocy medycznej;
11. **Nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie powstałe w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela, wywołane przyczyną zewnętrzną niezależną od Ubezpieczonego, w następstwie którego Ubezpieczony niezależnie od swej woli doznał trwałego uszczerbku na zdrowiu, rozstroju zdrowia lub zmarł;
12. **Ochrona ubezpieczeniowa** – ochrona udzielana przez Ubezpieczyciela Ubezpieczonym w zakresie i na warunkach określonych w Umowie Ubezpieczenia oraz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia;
13. **OIOM** – oddział intensywnej opieki medycznej (oddział intensywnej terapii) będący wydzielonym oddziałem szpitalnym, prowadzony przez lekarzy specjalistów intensywnej terapii – anestezjologii, zapewniający przez 24 godziny na dobę specjalistyczną opiekę lekarską i pielęgniarską, zaopatrzony w specjalistyczny sprzęt, umożliwiający całodobowe monitorowanie i wspomaganie czynności życiowych, przeznaczony do leczenia chorych w stanach zagrożenia życia. Pojęcie „OIOM” nie obejmuje wydzielonych sal intensywnego nadzoru, istniejących w ramach innych oddziałów specjalistycznych;
14. **Osoba bliska** – małżonek/-ka oraz dzieci Ubezpieczonego w wieku do lat 18, zamieszkujące wspólnie z Ubezpieczonym;
15. **Pilot** – osoba skierowana przez Centrum Alarmowe na miejsce zdarzenia;
16. **Pobyty Ubezpieczonego w szpitalu wskutek Covid-19** – pobyt Ubezpieczonego w szpitalu na zlecenie lekarza, w celu leczenia Covid-19, trwający nieprzerwanie co najmniej 7 kolejnych dni, służący przywróceniu lub poprawie zdrowia Ubezpieczonego. Jako pierwszy dzień pobytu Ubezpieczonego w szpitalu liczony jest dzień rejestracji, a jako ostatni – dzień wypisu ze szpitala. Jeżeli w czasie pobytu Ubezpieczonego w szpitalu nastąpił zgon Ubezpieczonego, okres pobytu w szpitalu liczony jest do daty zgonu Ubezpieczonego;
17. **Pojazd** – w rozumieniu Ubezpieczyciela, pojazdem jest:
 - a) Samochód osobowy, osobowo-ciężarowy lub ciężarowy o ładowności do 3,5 tony, zaopatrzony w polskie tablice rejestracyjne, zarejestrowany na Ubezpieczonego, z wyłączeniem Pojazdów wynajmowanych i używanych w celach zarobkowych do przewozu osób lub towarów.
 - b) Jednośladowy lub wielośladowy, napędzany siłą mięśni lub wspomagany silnikiem elektrycznym, objęty ochroną na podstawie Umowy i będący własnością Właściciela karty rower (w tym rower elektryczny) w rozumieniu ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym.
18. **RP** – terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
19. **Specjalista** – podmiot współpracujący z Centrum Alarmowym w zakresie świadczenia Usług assistance wskazanych w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia;
20. **Sprzęt AGD/RTV** – następujące urządzenia, znajdujące się w Miejscu ubezpieczenia, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 5-ciu lat: kuchnia gazowa lub elektryczna, lodówka, zamrażarka, chłodziarko-zamrażarka, pralka, pralko-suszarka, elektryczna suszarka na ubrania, zmywarka, odbiornik telewizyjny, odtwarzacz video, odtwarzacz DVD, radio, zestaw HI-FI;

21. **Stłuczenie szyb** – rozbicie szyb zamontowanych na stałe w Miejscu ubezpieczenia zgodnie z ich przeznaczeniem;
22. **Suma ubezpieczenia** – górny limit odpowiedzialności Ubezpieczyciela za wszelkie szkody objęte Ochroną ubezpieczeniową powstałe w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela;
23. **Ubezpieczony** – osoba fizyczna wskazana przez Ubezpieczającego, objęta Ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy Ubezpieczenia;
24. **Ubezpieczyciel** - EUROP ASSISTANCE S.A., spółka prawa francuskiego działająca w formie spółki akcyjnej „société anonyme”, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 46,926,941 Euro, zarejestrowana w Rejestrze Handlu i Spółek w Nanterre pod numerem 451 366 405, z siedzibą pod adresem 1 Promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers, Francja, działająca zgodnie z francuskim kodeksem ubezpieczeń oraz działająca poprzez swój oddział w Irlandii tj. EUROP ASSISTANCE S.A. – Oddział w Irlandii, zarejestrowany w irlandzkim Rejestrze Przedsiębiorstw pod numerem 907 089, który posiada siedzibę pod adresem 4th Floor, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, D01N5W8, Irlandia;
25. **Uderzenie Pojazdu** – bezpośrednie uderzenie pojazdu mechanicznego nienależącego do Ubezpieczającego, jego pracowników albo osób za które Ubezpieczony ponosi odpowiedzialność i niebędącego w użytkowaniu tych osób;
26. **Unieruchomienie Pojazdu** – stan Pojazdu uniemożliwiający kontynuowanie podróży lub dalsze jego użytkowanie w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami o ruchu drogowym;
27. **Usługi assistance** – usługi polegające na organizacji lub organizacji i pokryciu kosztów świadczeń przez Ubezpieczyciela na rzecz Ubezpieczonych w zakresie i w granicach Sum ubezpieczenia przewidzianych w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia;
28. **Wypadek drogowy** – jakiegokolwiek zdarzenie drogowe, wywołane przyczyną zewnętrzną, skutkujące unieruchomieniem Pojazdu, łącznie z kolizją, wywróceniem Pojazdu, spadkiem Pojazdu ze skarpy, wybuchem lub pożarem w pojeździe;
29. **Zdarzenie assistance** – zaistniałe w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela odpowiednio Zdarzenie losowe lub Awaria pojazdu, Awaria sprzętu RTV/AGD, Wypadek drogowy, Kradzież z włamaniem, Nagłe zachorowanie, Nieszczęśliwy wypadek;
30. **Zdarzenia losowe** – niezależne od woli Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego zdarzenie przyszłe i niepewne, którego wystąpienie powoduje uszczerbek w dobrach osobistych lub w dobrach majątkowych albo zwiększenie potrzeb majątkowych po stronie Ubezpieczonego lub innej osoby objętej Ochroną Ubezpieczeniową. Za zdarzenie losowe przyjmuje się:
 - a. **Dym** – lotny produkt niepełnego spalania ciał stałych, ciekłych lub gazowych, który nagle wydobył się z palenisk, instalacji i urządzeń elektrycznych lub grzewczych znajdujących się w Miejscu ubezpieczenia;
 - b. **Grad** – opad atmosferyczny w postaci bryłek lodu;
 - c. **Huragan** – działanie wiatru o prędkości nie mniejszej niż 17,5 m/s, potwierdzone przez IMiGW; w przypadku braku możliwości uzyskania potwierdzenia bierze się pod uwagę stan faktyczny i rozmiary szkód w miejscach ich powstania oraz w bezpośrednim sąsiedztwie świadczące wyraźnie o masowym i niszczyielskim działaniu wiatru;
 - d. **Lawina** – gwałtowna utrata stabilności i przemieszczanie się: spadanie, staczanie lub ześlizgiwanie się ze stoku górskiego mas śniegu, lodu, gleby/gruntu, materiału skalnego, bądź ich mieszaniny;
 - e. **Nawalne opady śniegu** – opad atmosferyczny, który swoim ciężarem spowodował uszkodzenie mienia znajdującego się w miejscu zamieszkania albo pod wpływem swojego ciężaru spowodował przewrócenie się mienia sąsiedniego na mienie znajdujące się w miejscu zamieszkania i doprowadził do ich uszkodzenia;
 - f. **Powódź** – zalanie terenów w następstwie podniesienia się stanu wody w korytach wód płynących lub zbiornikach wód stojących na skutek opadów atmosferycznych, topnienia śniegu i lodu, zatorów lodowych oraz spływu wód po stokach, zboczach górskich i falistych lub podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych;
 - g. **Pożar** – działanie ognia, który wydostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile;
 - h. **Przepięcie** – gwałtowna zmiana napięcia w sieci elektrycznej lub elektronicznej, powodująca wystąpienie napięcia znacznie przekraczającego wartości dopuszczalne, określone przez producenta dla danego urządzenia;
 - i. **Sadza** – czarny proszek złożony z kryształków grafitu powstały wskutek niepełnego spalania lub termicznego rozkładu związków węgla (w tym gazu ziemnego lub węglowodorów), który gwałtownie wydobył się z palenisk, instalacji oraz urządzeń elektrycznych lub grzewczych znajdujących się w Miejscu zamieszkania bądź powstał na skutek pożaru ubezpieczonego mienia;
 - j. **Trzęsienie ziemi** – niespodowodane działalnością człowieka, gwałtowne wstrząsy skorupy ziemskiej wywołane przez nieodwracalne deformacje ośrodka skalnego w głębi Ziemi, czemu towarzyszy naruszenie ciągłości ośrodka skalnego i emisja fal sejsmicznych;
 - k. **Uderzenie lub upadek statku powietrznego** – katastrofa bądź przymusowe lądowanie obiektu latającego wyprodukowanego przez człowieka, a także upadek jego części lub przewożonego nim ładunku na ubezpieczone mienie;
 - l. **Uderzenie pioruna** – gwałtowne odprowadzenie ładunku elektrycznego z atmosfery do powierzchni ziemi, pozostawiające wyraźne ślady świadczące o jego działaniu w postaci śladów działania wysokiej temperatury lub uszkodzeń mechanicznych;
 - m. **Wandalizm** – bezprawne, celowe uszkodzenie lub zniszczenie Mienia przez osoby trzecie;
 - n. **Wybuch** – gwałtowna zmiana stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów, pary lub cieczy wywołane ich właściwością rozprzestrzeniania się (eksplozja); w odniesieniu do naczyń ciśnieniowych i innych podobnych zbiorników, warunkiem uznania szkody za spowodowaną wybuchem jest, aby ściany tych urządzeń uległy rozdarciu w

tych rozmiarach, iż wskutek ujścia gazów, pyłów, pary lub cieczy, nastąpiło nagłe wyrównanie ciśnień; za wybuch uważa się również implozję polegającą na uszkodzeniu zbiornika lub aparatu próżniowego przez ciśnienie zewnętrzne;

- o. **Zalanie** – przerwanie obiegu zamkniętego tj. wyciek wody, pary lub cieczy, która na skutek awarii wydostała się z:
 - i. rur dopływowych i odpływowych;
 - ii. wyposażenia na stałe połączonego z systemem rur (np. pralka, wirówka, zmywarka);
 - iii. instalacji centralnego ogrzewania, instalacji tryskaczowej lub gaśniczej, urządzeń wodno-kanalizacyjnych jak również;
 - iv. zalanie wodą pochodzącą z urządzeń domowych znajdujących się wewnątrz miejsca zamieszkania lub poza nim;
 - v. nieumyślne pozostawienie odkręconych kranów lub innych zaworów wewnątrz miejsca zamieszkania;
 - vi. zalanie wodą z opadów atmosferycznych, a także;
 - vii. zalanie wodą lub innym płynem przez osoby trzecie.
- p. **Zamarzanie** – uszkodzenia spowodowane mrozem polegające na pęknięciu znajdujących się wewnątrz Miejsca zamieszkania instalacji wodno-kanalizacyjnych, instalacji grzewczych, instalacji tryskaczowej lub gaśniczej, umywalek, spłuczek, syfonów, wodomierzy, kotłów, bojlerów;
- q. **Zapadanie się ziemi** – nagłe obniżenie się terenu z powodu zawalenia się podziemnych pustych przestrzeni w gruncie, które powstały wskutek procesów naturalnych.

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

§3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest udzielanie ochrony ubezpieczeniowej od ryzyka Zdarzeń assistance na terenie RP, do wysokości sumy ubezpieczenia.
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela w ramach Ochrony ubezpieczeniowej udzielanej na warunkach określonych w Warunkach Ubezpieczenia polega na zorganizowaniu i pokryciu kosztów Usług assistance (w wysokości określonej w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia) tych czynności, które zostały w nich wymienione.
3. Usługi assistance zostały szczegółowo określone w §4-9 i polegają na spełnieniu świadczeń w zakresie:
 - 1) Assistance medycznego;
 - 2) Assistance domowego;
 - 3) Assistance samochodowego;
 - 4) Assistance rowerowy;
 - 5) Usług Concierge;
 - 6) Covid-19 Assistance.

Assistance medyczny

§4

Świadczenia realizowane przez Ubezpieczyciela za pośrednictwem Centrum alarmowego w przypadku Nagłego zachorowania lub Nieszczęśliwego wypadku:

- 1) **Wizyta lekarza** – Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty pierwszej wizyty Lekarza dla Ubezpieczonego, małżonka lub partnera, oraz dziecka w Miejscu pobytu na terenie RP;
- 2) **Organizacja transportu medycznego** – w przypadkach uzasadnionych z medycznego punktu widzenia i niewymagających interwencji pogotowia ratunkowego, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje transport medyczny Ubezpieczonego na terenie RP. Koszt transportu ponosi Ubezpieczony;
- 3) **Organizacja wizyty u lekarza specjalisty** – na życzenie Ubezpieczonego Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje wizytę u lekarza specjalisty w terminie i placówce wskazanej przez Ubezpieczonego. Koszt wizyty ponosi Ubezpieczony;
- 4) **Organizacja badań diagnostycznych** – na życzenie Ubezpieczonego, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje badania diagnostyczne w terminie i placówce wskazanej przez Ubezpieczonego. Koszt badań ponosi Ubezpieczony;
- 5) **Telefoniczna/video konsultacja lekarska** – rozmowa telefoniczna lub videorozmowa z Lekarzem Centrum Alarmowego, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości, udzieli ustnej informacji, co do dalszego toku postępowania. Telefoniczna rozmowa z Lekarzem Centrum Alarmowego nie ma charakteru diagnostycznego i leczniczego, nie może być traktowana jako podstawa do jakichkolwiek roszczeń wobec Ubezpieczyciela lub Lekarza Centrum Alarmowego, który udzielił porady lub wobec Centrum Alarmowego.

Centrum Alarmowe nie organizuje pomocy medycznej w przypadku bezpośredniego zagrożenia zdrowia i życia Ubezpieczonego tj. w sytuacjach wymagających wezwania pogotowia ratunkowego.

Assistance domowy

§5

W przypadku uszkodzenia Mienia w następstwie Zdarzenia losowego lub Kradzieży z włamaniem Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego zorganizuje następujące świadczenia:

- 1) **Interwencja Specjalisty** – w celu usunięcia szkody Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty dojazdu oraz robocizny Specjalisty odpowiedniego ze względu na rodzaj szkody (hydraulika, elektryka, dekarza, stolarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych, specjalistę naprawy bram wjazdowych i garażowych). Koszty części zamiennych i materiałów ponosi Ubezpieczony
- 2) **Interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu RTV/AGD** – Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty dojazdu i robocizny odpowiedniego specjalisty w celu naprawy Sprzętu RTV/AGD znajdującego się w Miejscu ubezpieczenia oraz stanowiącego własność Ubezpieczonego pod warunkiem, że sprzęt ten nie jest objęty gwarancją producenta. Wiek sprzętu nie ma znaczenia. Koszt części zamiennych pokrywa Ubezpieczyciel do limitu 1000 PLN.

Assistance samochodowy

§6

Świadczenia realizowane w przypadku Unieruchomienia Pojazdu, w którym znajduje się Ubezpieczony, na skutek Awarii pojazdu lub Wypadku drogowego na terenie RP:

- 1) **Usprawnienie Pojazdu na miejscu zdarzenia** – organizacja i pokrycie kosztów usprawnienia Pojazdu przez Pilotą wysłanego przez Ubezpieczyciela za pośrednictwem Centrum Alarmowego na miejsce zdarzenia. Koszt części zamiennych pokrywa Ubezpieczyciel do limitu 1000PLN;
- 2) **Holowanie Pojazdu** – jeżeli nie jest możliwe usprawnienie Pojazdu na miejscu zdarzenia Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty holowania Pojazdu do najbliższego lub do Miejsca ubezpieczenia w zależności od tego, które z tych miejsc znajduje się bliżej miejsca zdarzenia;
- 3) **Dostarczenie paliwa** – dostarczenie przez Ubezpieczyciela za pośrednictwem Centrum Alarmowego właściwego paliwa do miejsca zatrzymania Pojazdu w ilości niezbędnej do dojazdu do najbliższej czynnej stacji paliw. Koszt paliwa pokrywa Ubezpieczony;
- 4) **Organizacja samochodu zastępczego** – na życzenie Ubezpieczonego Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje wynajem samochodu zastępczego. Koszt wynajmu pokrywa Ubezpieczony.

Assistance rowerowy

§7

W ramach ubezpieczenia Pomocy Assistance w przypadku Awarii lub Zdarzenia losowego Ubezpieczyciel zorganizuje i pokryje koszty następujących świadczeń w ramach limitów określonych w tabeli świadczeń:

- 1) **Naprawa Pojazdu** – naprawa uszkodzonego Pojazdu na miejscu zdarzenia, jeżeli jest to możliwe bez transportu do Serwisu. Naprawa odbywa się z drogi utwardzonej w zasięgu dróg publicznych. W przypadku Awarii koszt użytych części pokrywa Ubezpieczony lub Użytkownik pojazdu.
- 2) **Transport Pojazdu** – transport Pojazdu oraz Ubezpieczonego lub Użytkownika pojazdu wraz z osobami towarzyszącymi (nie więcej niż dwie osoby towarzyszące) w podróży z miejsca zdarzenia do miejsca przez nich wskazanego lub do najbliższego Serwisu. Transport odbywa się z drogi utwardzonej i może być zorganizowany tylko w zasięgu dróg publicznych.

Usługi Concierge

§8

1. Na życzenie Ubezpieczonego Centrum Alarmowe organizuje w szczególności następujące usługi:
 - 1) Zakup i dostarczenie kwiatów pod wskazany adres;
 - 2) Zakup i dostarczenie pod wskazany adres biletów na imprezy sportowe i kulturalne;
 - 3) Wypoczynek w wybranym miejscu na świecie (rezerwacja hotelu, pensjonatu, wycieczki, biletów lotniczych, kolejowych);
 - 4) Rezerwacja sal konferencyjnych i restauracji;
 - 5) Organizacja opieki do dzieci;
 - 6) Organizacja wynajmu i podstawienia samochodu zastępczego, limuzyny wraz z kierowcą;
 - 7) Pomoc domowa.
2. Koszty usług pokrywane są przez Ubezpieczonego.
3. Centrum alarmowe może odmówić organizacji usługi jeśli byłoby to sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, zasadami współżycia społecznego lub społeczno-gospodarczym przeznaczeniem usługi Concierge.

Covid-19 Assistance

§9

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest zdrowie ubezpieczonego.
2. Ubezpieczyciel obejmuje ochroną ubezpieczeniową zdarzenia powstałe wskutek Covid-19 zdiagnozowanego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej nie wcześniej niż 3 dni od daty początku odpowiedzialności ubezpieczenia zawartego na podstawie niniejszych OWU.
3. W ramach pomocy Ubezpieczyciel zapewnia Ubezpieczonemu następujące świadczenie:
 - 1) **Pomoc profilaktyczna** – gdy w bliskim otoczeniu Ubezpieczonego (małżonek, dzieci, rodzice, teściowie, kuzyni, dziadkowie) odnotowany zostanie przypadek Covid-19, Ubezpieczonemu jak i jego najbliższym przysługują poniższe świadczenia:
 - a) **Rozpoznanie objawów Covid-19** - przeszkolony personel Centrum Alarmowego dokonana wstępnej oceny medycznej na podstawie przygotowanego zestawu pytań. W razie zagrożenia występowania koronawirusa Centrum Alarmowe przekaze instrukcję postępowania oraz przedstawi odpowiednią ścieżkę pomocy.
 - b) **Konsultacje medyczne** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty konsultacji z lekarzem pierwszego kontaktu w formie telefonicznej/ video konsultacji;
 - c) **Konsultacje psychologiczne** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty konsultacji z psychologiem w formie telefonicznej/ video konsultacji;
 - d) **Infolinia dedykowana Covid-19** – udzielanie informacji odnośnie wytycznych dot. koronawirusa w tym odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania; przekazywanie informacji odnośnie rekomendowanych działań prewencyjnych; wstępna ocena medyczna (wykonywana przez przeszkolony personel medyczny) dla osób z symptomami chorobowymi oraz instrukcje postępowania w razie zagrożenia wystąpienia koronawirusa; śledzenie oficjalnych informacji zamieszczanych na stronie MSZ, Głównego Inspektoratu Sanitarnego, Światowej organizacji Zdrowia oraz na stronach dedykowanych konkretnym krajom. W miejscach w których stwierdzono przypadki zakażenia wirusem SARS- CoV-2 przekazywanie i stosowanie zaleceń miejscowych władz.
 - 2) **Pomoc w czasie kwarantanny** – w przypadku konieczności przebywania Ubezpieczonego w kwarantannie potwierdzonej przez służby sanitarne (powrót do kraju z zagranicy, kontakt z osobą zarażoną Covid-19), ubezpieczonemu przysługują poniższe świadczenia:
 - a) **Konsultacje medyczne** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty konsultacji z lekarzem pierwszego kontaktu w formie telefonicznej/ video konsultacji;
 - b) **Konsultacje psychologiczne** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty konsultacji z psychologiem w formie telefonicznej/ video konsultacji;
 - c) **Zakupy artykułów pierwszej potrzeby** - Centrum Alarmowe dokona zakupów pierwszej potrzeby oraz dostarczy je do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego; koszty zakupów ponosi Ubezpieczony. Przez zakupy pierwszej potrzeby rozumiemy artykuły spożywcze, chemiczne (papier toaletowy, mydło, chusteczki higieniczne itp.) oraz leki przepisane przez lekarza;
 - d) **Wsparcie IT** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty konsultacji ze specjalistą IT w przypadku problemów technicznych sprzętu komputerowego będącego w posiadaniu przez Ubezpieczonego;
 - e) **tele wsparcie** – bieżący kontakt z Ubezpieczonym w kwestiach jego samopoczucia czy też potrzeb.
 - 3) **Opieka szpitalna** - przedmiotem ubezpieczenia są świadczone przez Ubezpieczyciela usługi polegające na zorganizowaniu i pokryciu kosztów pomocy medycznej opisanych dla Ubezpieczonego po pobycie w szpitalu wskutek Covid-19 dostępne przez kolejne 14 dni po wypisie ze szpitala (po co najmniej 3 dniowym pobycie w szpitalu wskutek Covid-19) w zakresie i limitami zgodnie z tabelą świadczeń:
 - a) **Konsultacje medyczne** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty konsultacji z lekarzem pierwszego kontaktu w formie telefonicznej/ video konsultacji;
 - b) **Konsultacje psychologiczne** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty konsultacji z psychologiem w formie telefonicznej/ video konsultacji;
 - c) **Transport medyczny** - Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu ubezpieczonego z placówki medycznej do miejsca zamieszkania;
 - d) **Opieka nad dziećmi / osobami starszymi** - Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty opieki nad dziećmi/osobami starszymi będącymi pod opieką Ubezpieczonego;
 - e) **Zakupy artykułów pierwszej potrzeby** - Centrum Alarmowe dokona zakupów pierwszej potrzeby oraz dostarczy je do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego; koszty zakupów ponosi Ubezpieczony. Przez zakupy pierwszej potrzeby rozumiemy artykuły spożywcze, chemiczne (papier toaletowy, mydło, chusteczki higieniczne itp.) oraz leki przepisane przez lekarza.

Wyłączenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela

§10

1. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polegająca na organizacji Usług assistance określonych w Ogólnych Warunkach ubezpieczenia nie ma zastosowania, jeżeli Zdarzenie assistance było następstwem:
 - 1) działań wojennych, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, powstań, strajków i innych sytuacji ograniczających swobodę ruchu osób i towarów
 - 2) aktów terroryzmu lub akcji odwetowych
 - 3) działania energii jądrowej w skali masowej
 - 4) rażącego niedbalstwa albo umyślnego działania lub zaniechania Ubezpieczonego lub Osób bliskich.
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polegająca na organizacji usług pomocy medycznej nie ma charakteru ubezpieczenia zdrowotnego i jest wyłączona, jeżeli konieczność interwencji medycznej jest związana z:
 - 1) planowym leczeniem
 - 2) rekonwalescencją
 - 3) leczeniem stomatologicznym i protetycznym
 - 4) schorzeniami w trakcie leczenia, które jeszcze nie zostały wyleczone
 - 5) spożyciem przez Ubezpieczonego alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających
 - 6) leczeniem chorób przewlekłych
3. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela polegającej na organizacji usług assistance domowego, o których mowa w §5 wyłączone są zdarzenia, które powstały w związku z:
 - 1) remontami i bieżącymi naprawami przeprowadzanymi w Miejscu ubezpieczenia
 - 2) uszkodzeniami powstałymi w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu urządzeń wodno-kanalizacyjnych, do naprawy których zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku
 - 3) uszkodzeniami powstałymi wskutek zawilgocenia Miejsca ubezpieczenia w wyniku zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych poprzez niezabezpieczone otwory, jeżeli obowiązek konserwacji tych urządzeń instalacji czy elementów domu należał do Ubezpieczonego
 - 4) uszkodzeniami kanalizacji, rur instalacyjnych, gazowych i wodociągowych oraz podziemnych linii energetycznych oraz wszystkich tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiada administracja mieszkania lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego
 - 5) uszkodzeniami wynikającymi z przenikania wód gruntowych
 - 6) koniecznością uzupełniania materiałów eksploatacyjnych, obsługi bieżącej i okresowej, dostawy i montażu akcesoriów
4. Świadczenia usług assistance samochodowego określone w §6 niniejszych Ogólnych Warunków ubezpieczenia nie przysługują, jeżeli unieruchomienie Pojazdu było następstwem:
 - 1) użytkowania Pojazdu niezgodnie z przeznaczeniem, w szczególności powstałym w trakcie udziału w wyścigach samochodowych lub przygotowania do nich
 - 2) braku terminowego przeglądu technicznego określonego przez producenta Pojazdu, jeśli brak tego przeglądu miał wpływ na wystąpienie Zdarzenia assistance
 - 3) użytkowania Pojazdu przez osoby pozostające pod wpływem alkoholu, narkotyków lub innych podobnych środków odurzających lub osoby nieposiadające uprawnień do prowadzenia Pojazdu, o ile miało to wpływ na wystąpienie Zdarzenia assistance lub możliwość świadczenia Usług assistance,
 - 4) braku terminowych badań technicznych, jeśli brak tych badań miał wpływ na wystąpienie Zdarzenia assistance
 - 5) zmian lub modyfikacji w Pojeździe lub montażu elementów, które nie są zalecane przez producenta Pojazdu
5. W przypadku Covid-19 zakres ubezpieczenia nie obejmuje:
 - 1) zdarzeń oraz ich następstw, do których doszło przed objęciem ochroną ubezpieczeniową;
 - 2) winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa osoby objętej ochroną ubezpieczeniową, chyba że pokrycie kosztów usług odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 3) lekarzy, personelu pielęgniarskiego, zawodów medycznych oraz służb porządkowych.
 Z zakresu wyłączone są także koszty :
 - 1) usług assistance (Pomoc profilaktyczna; Pomoc w czasie kwarantanny, Opieka szpitalna) poniesionych przez Ubezpieczonego bez zgody Ubezpieczyciela, chyba że skontaktowanie się z Ubezpieczycielem było niemożliwe. Jeżeli telefoniczne skontaktowanie się z Ubezpieczycielem było niemożliwe z przyczyn niezależnych od osoby zgłaszającej roszczenie i usługi assistance zostały zorganizowane przez Ubezpieczonego we własnym zakresie, Ubezpieczony jest zobowiązany poinformować Ubezpieczyciela o tym fakcie w terminie 7 dni od dnia kiedy skontaktowanie z Ubezpieczycielem stało się możliwe;
 - 2) usług poniesionych przez Ubezpieczonego we własnym zakresie w przypadku, gdy odmówił on dostępu do miejsca, w którym wystąpiło zdarzenie ubezpieczeniowe.
6. Z zakresu Assistance Rowerowego wyłączone są Pojazdy, które:
 - a) w momencie zawarcia Umowy są starsze niż 4 lata, liczone od daty zakupu - w przypadku nowego Pojazdu, daty produkcji - w przypadku zakupu Pojazdu używanego,

- b) są wykorzystywane do prowadzenia działalności gospodarczej lub zarobkowej,
 - c) podlegają rejestracji lub obowiązkowemu ubezpieczeniu OC.
- 1) Ponadto, w Assistance Rowerowym świadczenia nie przysługują, jeśli szkoda:
- a) została wyrządzona umyślnie lub w celu wyłudzenia odszkodowania przez Właściciela polisy, Użytkownika pojazdu, Osobę bliską lub przez inne osoby działające na ich zlecenie;
 - b) zaszła w związku z pozostawaniem przez Ubezpieczonego, Użytkownika pojazdu lub Osób bliskich w stanie nietrzeźwości, pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, z wyjątkiem leków zażywanych w sposób zalecony przez lekarza;
 - c) powstała poza granicami Polski;
 - d) powstała na skutek działań wojennych, stanu wojennego albo stanu wyjątkowego, a także udziału w strajkach, rozruchach, zamieszkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg, aktach terroryzmu lub sabotażu;
 - e) powstała w związku z popełnieniem lub usiłowaniem popełnienia przez Ubezpieczonego, Użytkownika pojazdu lub Osób bliskich czynu zabronionego, przestępstwa, samobójstwa lub dokonania umyślnego samouszkodzenia ciała;
 - f) powstała w związku z prowadzeniem działalności gospodarczej lub zarobkowej albo w związku z wykonywaniem zawodu przez Ubezpieczonego lub Użytkownika pojazdu; powstała podczas uprawiania sportów ekstremalnych takich jak: akrobacje rowerowe, kolarstwo artystyczne, downhill, freeride, kolarstwo górskie, BMX, MTB, cyklotrial, kolarstwo przełajowe i t.d.
 - g) powstała podczas uprawiania sportów wyczynowych, to jest podczas formy uprawiania sportu mającej na celu uzyskanie maksymalnych wyników sportowych przez osoby będące członkami klubów, związków i organizacji sportowych oraz podczas sportów wykonywanych w celach zarobkowych;
 - h) powstała w następstwie użytkowania Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem;
 - i) powstała w wyświetlaczach lub ekranach i dotyczy stłuczenia, pęknięcia sprzętu elektronicznego.
- 2) Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania, jeżeli Ubezpieczony, nie przedstawi czytelnego dowodu zakupu (paragonu, faktury lub karty gwarancyjnej) Pojazdu lub Wyposażenia (o ile zostało objęte ochroną), jeżeli brak dowodu zakupu uniemożliwia ustalenie odpowiedzialności Europe Assistance lub wysokości odszkodowania.
- 3) Ubezpieczyciel może zmniejszyć odszkodowanie lub świadczenie w części lub odmówić wypłaty, jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie dopełni spoczywających na nim obowiązków (np. nie dokona zgłoszenia Szkodę we wskazanym terminie, o ile było to możliwe), jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia Szkodę lub uniemożliwiło ustalenie odpowiedzialności Europe Assistance, okoliczności i rozmiaru Szkodę czy wysokości odszkodowania.
- 4) Ponadto Europ Assistance nie dokona wypłaty odszkodowań i świadczeń (w tym świadczenia ubezpieczeniowego, częściowych wypłat, jak również kwot wypłacanych w związku z odstąpieniem od Umowy), które miałyby być realizowane na rzecz (lub w celu):
- a) osoby występującej na liście sankcyjnej;
 - b) osoby zamieszkałej w krajach o nieakceptowalnym poziomie ryzyka (kraje UHRC), a także na rzecz podmiotów prowadzących swą działalność lub też posiadający swą siedzibę w jednym z krajów UHRC;
 - c) organów rządowych, władz publicznych lub też ich agend (w tym także ambasad) krajów UHRC (niezależnie od miejsca ich lokalizacji lub siedziby);
 - d) osób lub podmiotów działających w imieniu i na rzecz organów rządowych krajów UHRC (niezależnie od miejsca ich lokalizacji lub siedziby);
 - e) podmiotu, niezależnie od miejsca lokalizacji lub siedziby, należącego lub kontrolowanego pośrednio lub bezpośrednio przez jedną z osób lub podmiotów wymienionych w pkt. a) – d).
 - f) finansowania towarów lub usług pochodzących, sprzedawanych, przekazywanych, transportowanych, przeładowywanych do/z lub za pośrednictwem krajów UHRC.
- Przez kraje UHRC należy rozumieć kraje o nieakceptowalnym poziomie ryzyka, identyfikowane na podstawie wiarygodnych źródeł o charakterze publicznym, w tym w szczególności na podstawie: raportów zawierających wyniki ewaluacji krajowych systemów przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu przeprowadzanych przez Komisję Unii Europejskiej oraz Grupę Specjalną do spraw Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy (FATF), rezolucji Organizacji Narodów Zjednoczonych w zakresie embarg handlowych nakładanych na kraje łamiące prawa człowieka. Lista krajów UHRC może ulegać zmianie w związku ze zmianą kwalifikacji dokonaną przez wskazane wyżej organizacje. Aktualna lista krajów UHRC dostępna jest na stronie www.nn.pl/uhrc.
- 5) Przy ubezpieczeniu od Zdarzeń losowych Ubezpieczyciel nie wypłaci odszkodowania, jeśli Szkodę:
- a) polega na uszkodzeniu Pojazdu, jego części lub Wyposażenia bez wyraźnej przyczyny zewnętrznej, wskutek wad fabrycznych;
 - b) ma charakter estetyczny, czyli nie ma wpływu na prawidłowe i bezpieczne funkcjonowanie Pojazdu lub Wyposażenia np. polegające na zmatowieniu, zarysowaniu lub odprysnięciu lakieru;

- c) wynika z normalnego zużycia w wyniku prawidłowej eksploatacji, korozji, utlenienia, zawilgocenia, pleśni, oddziaływania normalnych warunków atmosferycznych oraz pogarszania się stanu technicznego Pojazdu lub Wyposażenia wskutek długotrwałego przechowywania, braku należytej konserwacji Pojazdu lub Wyposażenia;
- d) polega na uszkodzeniu akumulatora w wyniku niewłaściwego ładowania lub eksploatacyjnej utraty pojemności;
- e) wynika z kradzieży części Pojazdu lub Wyposażenia.

Suma ubezpieczenia

§11

1. Poniższa tabela określa limity odpowiedzialności Ubezpieczyciela (Sumy ubezpieczenia) dla poszczególnych rodzajów Usług assistance. Maksymalna liczba interwencji w ciągu każdego 12-miesięcznego okresu ubezpieczeniowego wynosi 5, bez względu na rodzaj świadczenia (w odniesieniu do każdego Ubezpieczonego):

ASSISTANCE MEDYCZNY		
ZDARZENIE ASSISTANCE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMIT NA ZDARZENIE (Suma ubezpieczenia)
Uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia ubezpieczonego w wyniku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku	Wizyta lekarza	500 PLN
	Organizacja transportu medycznego	Bez limitu
Na życzenie Ubezpieczonego	Organizacja wizyty u lekarza specjalisty	Bez limitu
	Organizacja badań diagnostycznych	Bez limitu
	Telefoniczna konsultacja lekarska	Bez limitu

ASSISTANCE DOMOWY		
ZDARZENIE ASSISTANCE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMIT NA ZDARZENIE
Uszkodzenie mienia w miejscu ubezpieczenia wskutek kradzieży z włamaniem lub zdarzenia losowego	Interwencja specjalisty	400 PLN
Awaria sprzętu RTV/AGD W miejscu ubezpieczenia	Interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu RTV/AGD	1000 PLN

ASSISTANCE SAMOCHODOWY		
ZDARZENIE ASSISTANCE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMIT NA ZDARZENIE
Awaria pojazdu Wypadek drogowy	Usprawnienie Pojazdu na miejscu zdarzenia	1000 PLN
	Holowanie Pojazdu	Do najbliższego autoryzowanego serwisu obsługi lub Miejsca ubezpieczenia w zależności, które jest bliżej miejsca zdarzenia
	Dostarczenie paliwa	400 PLN
	Organizacja pojazdu zastępczego	Bez limitu

ASSISTANCE ROWEROWY		
ZDARZENIE ASSISTANCE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMIT NA ZDARZENIE
Awaria (min 5 km od miejsca pobytu Ubezpieczonego) lub Zdarzenie losowe	Naprawa Pojazdu na miejscu zdarzenia	2x 500 PLN

	Transport Pojazdu	Do najbliższego serwisu obsługi lub wskazanego miejsca, w zależności, które jest bliżej miejsca zdarzenia 2x 500 PLN
--	-------------------	---

COVID-19 ASSISTANCE		
ZDARZENIE ASSISTANCE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMITY NA ZDARZENIE
Pomoc profilaktyczna	Rozpoznanie objawów Covid-19	Bez limitu
	Zdalne konsultacje medyczne	5 razy
	Telekonsultacje psychologiczne	5 razy
	Infolinia dedykowana Covid-19	Bez limitu
Pomoc w czasie kwarantanny	Zdalne konsultacje medyczne	4 razy
	Telekonsultacje psychologiczne	4 razy
	Zakupy z dostawą do domu	14 razy
	Zdalne wsparcie IT	4 razy
	Tele-Wsparcie	Bez limitu
Opieka poszpitalna	Transport medyczny	1 raz
	Zakupy z dostawą do domu	14 razy
	Opieka nad dziećmi lub osobami starszymi	5 dni
	Zdalne konsultacje medyczne	Bez limitu
	Telekonsultacje psychologiczne	Bez limitu

- Określone w ust. 1 Sumy Ubezpieczenia stanowią górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do Ubezpieczonego na jedno zdarzenie.

Składka ubezpieczeniowa

§ 12

- Do zapłaty składki zobowiązany jest do zapłaty składki wyłącznie Ubezpieczający.
- Wysokość, zasady określania oraz tryb i terminy płatności składki ubezpieczeniowej określone są w Umowie ubezpieczenia.

Okres ubezpieczenia i czas trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela

§13

- Okres ubezpieczenia w stosunku do jednego Ubezpieczonego trwa 12 miesięcy od momentu rozpoczęcia Ochrony ubezpieczeniowej, o której mowa w ust. 2 poniżej.
- W stosunku do każdego Ubezpieczonego Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym Ubezpieczony został zgłoszony do ubezpieczenia przez Ubezpieczającego.
- Potwierdzeniem objęcia Ubezpieczonego Ochroną ubezpieczeniową jest wydawana przez Ubezpieczającego karta ForFriends.
- Ubezpieczony może w każdym czasie zrezygnować z ubezpieczenia składając pisemną rezygnację Ubezpieczającemu.
- Z zastrzeżeniem ust. 1 w stosunku do każdego Ubezpieczonego odpowiedzialność Ubezpieczyciela kończy się w przypadku wystąpienia jednego z poniższych zdarzeń:
 - rozwiązania Umowy Ubezpieczenia;
 - rezygnacji Ubezpieczonego z Ochrony ubezpieczeniowej.
- Odpowiedzialność Ubezpieczyciela w stosunku do Ubezpieczonych, w przypadkach o których mowa w ust. 5 wygasa z ostatnim dniem okresu, za którym została zapłacona składka przez Ubezpieczającego.

Postępowanie w przypadku Zdarzenia assistance §14

1. W razie powstania zdarzenia objętego Ochroną ubezpieczeniową, poszkodowany obowiązany jest użyć wszelkich dostępnych mu środków w celu zmniejszenia szkody w ubezpieczonym Mieniu oraz w celu zabezpieczenia bezpośrednio zagrożonego Mienia przed szkodą.
2. W razie wystąpienia zdarzenia objętego Ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczony zobowiązany jest przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym, dzwoniąc pod numer telefonu **(+48) 22 205 50 80** czynny całą dobę, siedem dni w tygodniu i podać następujące dane:
 - a. Imię i nazwisko;
 - b. Numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą;
 - c. Krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy;
 - d. Wszelkie inne informacje niezbędne Centrum Alarmowemu w celu udzielenia świadczenia Ubezpieczonemu.
3. Ponadto Ubezpieczony powinien:
 - a. udzielić pracownikowi Centrum Alarmowego lub innemu przedstawicielowi Ubezpieczyciela wyjaśnień dotyczących zdarzenia, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń Ubezpieczyciela w tym dokumencie potwierdzającego tożsamość Ubezpieczonego;
 - b. udzielić Centrum Alarmowemu i upoważnionym przez nie osobom niezbędnych pełnomocnictw zakresie niezbędnym do realizacji świadczenia w ramach Usług assistance (w przypadku świadczeń medycznych – dokument zwolnienia z tajemnicy lekarskiej);
 - c. nie powierzać wykonania świadczeń, do których spełnienia zobowiązany jest Ubezpieczyciel innym osobom, chyba że Centrum Alarmowe wyrazi na to zgodę;
 - d. współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania.
4. Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub na skutek rażącego niedbalstwa nie dopełnił któregośkolwiek z obowiązków określonych w ust. 1-3, a naruszenie to przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności lub skutków Zdarzenia assistance, Ubezpieczyciel może odmówić spełnienia świadczenia lub odpowiednio zmniejszyć świadczenie określone w §4-9.
5. Ubezpieczyciel nie jest zobowiązany do poinformowania zgłaszającego zdarzenie objęte ubezpieczeniem o otrzymaniu zawiadomienia od innej osoby zawiadamiającej o wystąpieniu tego zdarzenia w terminie do 7 dni, jeżeli świadczenie zostanie spełnione bezpośrednio po otrzymaniu zawiadomienia.

Refundacje §15

1. Jeżeli Ubezpieczony z powodów od niego niezależnych nie dopełnił obowiązków, o których mowa w §14 oraz gdy poniósł koszty świadczeń, o których mowa w §11 i chce zwrócić się o ich refundację powinien zgłosić roszczenie do Centrum Alarmowego. Dokumentację należy przesłać na adres:

Europ Assistance Polska Sp. z o.o.

Dział Likwidacji Szkód

ul. Wołoska 5, budynek Taurus

02-675 Warszawa

refundacje@europ-assistance.pl

2. Zgłoszenie roszczenia o wypłatę świadczenia powinno zawierać:
 - 1) numer konta, na które powinna być zwrócona kwota poniesiona przez Ubezpieczonego,
 - 2) szczegółowy opis okoliczności zaistnienia zdarzenia,
 - 3) dokumentację dotyczącą szkody zawierającą dokładny opis zdarzenia (raport policji, dokumenty medyczne),
 - 4) wszystkie faktury, rachunki, dowody wpłaty, które umożliwią określenie łącznych kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego.
3. Ubezpieczyciel wypłaca świadczenie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania kompletu dokumentów uzasadniających wypłatę świadczenia.
4. Gdyby w powyższym terminie wyjaśnienie wszystkich okoliczności koniecznych do ustalenia zasadności wypłaty świadczenia okazało się niemożliwe, świadczenie Ubezpieczyciela zostanie wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.

Regres Ubezpieczeniowy §16

1. Jeżeli nie umówiono się inaczej, z dniem wypłaty świadczenia przez Ubezpieczyciela, roszczenie Ubezpieczonego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę, przechodzi z mocy prawa na Ubezpieczyciela, do wysokości zapłaconego świadczenia.
2. Jeżeli Ubezpieczony, bez zgody Ubezpieczyciela, zrezygnuje lub zrezygnował z prawa dochodzenia roszczenia od osoby odpowiedzialnej za szkodę lub z prawa do zabezpieczenia roszczenia, Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty świadczenia do wysokości należnego roszczenia.
3. Nie przechodzi na Ubezpieczyciela roszczenie przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym lub za które ponosi odpowiedzialność.
4. Na żądanie Ubezpieczyciela, Ubezpieczony zobowiązany jest udzielić pomocy przy dochodzeniu roszczeń od osób trzecich, udzielając informacji i dostarczając dokumenty niezbędne do dochodzenia roszczenia.

Reklamacje §17

1. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Autorité de contrôle prudentiel et de résolution z siedzibą w Paryżu.
2. Ubezpieczający, Ubezpieczony i uprawniony z Umowy ubezpieczenia mają prawo do wniesienia reklamacji do Ubezpieczyciela. Reklamacja może być złożona:
 - a. w formie pisemnej (przesyłką pocztową na adres Europ Assistance Polska Sp. z o.o., 02-675 Warszawa, ul. Wołoska 5 „Dział Jakości”);
 - b. ustnie (telefonicznie pod numerem telefonu +(48) 22 205 50 80);
 - c. osobiście w oddziale Europ Assistance Polska Sp. z o.o., Warszawa, ul. Wołoska 5;
 - d. w formie elektronicznej na adres e-mailem quality@europ-assistance.pl.
3. Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach reklamacja może być rozpatrzona w terminie dłuższym – w takim przypadku Ubezpieczyciel powiadomi osobę występującą z reklamacją o przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji, przy czym nie może on przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Ubezpieczony będący konsumentem ma prawo zwrócić się o rozwiązanie sporu wynikającego z umowy ubezpieczenia w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów konsumenckich do Rzecznika Finansowego – Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, (informacje odnośnie organu administracji Rzecznika Finansowego są dostępne na stronie internetowej www.rzf.gov.pl) albo do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego (informacje odnośnie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego są dostępne na stronie internetowej www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny). Konsumenty mają dodatkowo możliwość wystąpienia o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta. Konsumenty mają również dodatkowo możliwość skorzystania z Europejskiej Platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>.
5. Ubezpieczyciel poinformuje Ubezpieczonego o sposobie załatwienia reklamacji na piśmie lub, za zgodą Ubezpieczonego, za pomocą innego trwałego nośnika informacji.

Postanowienia końcowe §18

1. W sprawach nieuregulowanych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
2. Spory wynikające z niniejszej Umowy Ubezpieczenia rozpatrują sądy powszechne właściwe dla Miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia lub ich spadkobierców.
3. Niniejsze Warunki Ubezpieczenia obowiązują od 1 stycznia 2021 roku.