

# Ogólne Warunki Ubezpieczenia

## „Unilink For Friends”

### Ubezpieczenie Europ Assistance

#### Skorowidz

najważniejszych informacji do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „Unilink For Friends” 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	§3 - §7
2. Ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/ odszkodowania lub jego obniżenia	§ 8
3. Wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/ odszkodowania lub jego obniżenia	§ 8
4. Wysokość składki i częstotliwość jej pobierania	§ 10 - § 11

# Ogólne Warunki Grupowego Ubezpieczenia „Unilink For Friends”

## Postanowienia ogólne

### §1

Niniejsze Warunki Grupowego Ubezpieczenia „Unilink For Friends”, stanowią integralną część Umowy Grupowego Ubezpieczenia „Unilink For Friends” zwanej dalej „Umową Ubezpieczenia”, na podstawie której Europ Assistance S.A., zwana dalej „Ubezpieczycielem” udziela Ochrony ubezpieczeniowej osobom fizycznym wskazanym przez Unilink SA zwaną dalej „Ubezpieczającym”.

## Definicje

### §2

Przez użyte w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia terminy należy rozumieć:

1. **Awaria sprzętu RTV/AGD/IT** – wadliwe funkcjonowanie sprzętu RTV/AGD wynikające z przyczyn wewnętrznych spowodowane uszkodzeniami mechanicznymi, elektrycznymi, elektronicznymi, hydraulicznymi lub pneumatycznymi
2. **Centrum Alarmowe** – jednostka organizacyjna wskazana przez Ubezpieczyciela, dostępna całodobowo, uprawniona do organizacji i wykonywania w imieniu Ubezpieczyciela świadczeń wynikających z Umowy Ubezpieczenia
3. **Cyberatak** – to nielegalne, celowe działanie powodujące wtargnięcie do Sprzętu IT Ubezpieczonego poprzez wykorzystanie komputerów, Internetu i innych środków przechowywania lub rozprzestrzeniania informacji, które ma na celu uszkodzenie, zniszczenie lub kopiowanie informacji bez wiedzy i upoważnienia Ubezpieczonego,
4. **Dane** – to gotowe do wykorzystania przez program komputerowy dokumenty, pliki multimedialne (audio, video oraz graficzne) zapisane trwale w pamięci dysku twardego Sprzętu IT, będące własnością Ubezpieczonego i wykorzystywane przez niego do użytku prywatnego oraz we współpracy z Unilink.
5. **Dane autoryzacyjne** – indywidualne dane przekazane przez Ubezpieczonego takie jak: PESEL, numer telefonu, numer dowodu osobistego, login, hasła, adres IP Sprzętu IT.
6. **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;
7. **Lekarz Centrum Alarmowego** – współpracujący z Centrum Alarmowym lekarz konsultant
8. **Lekarz** – lekarz internista lub lekarz specjalista medycyny rodzinnej
9. **Miejsce ubezpieczenia** – mieszkanie, dom jednorodzinny na terytorium RP, którego adres jest wskazany przez Ubezpieczonego, jako miejsce stałego zamieszkania albo miejsce tymczasowego zamieszkania oraz miejsce prowadzenia działalności partnera biznesowego Unilink
10. **Mienie** – należące do Ubezpieczonego mienie ruchome znajdujące się w Miejscu ubezpieczenia a także części składowe Miejsca ubezpieczenia
11. **Nagłe zachorowanie** – stan chorobowy powstały w sposób nagły w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela, wymagający natychmiastowej pomocy medycznej
12. **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
13. **Nieautoryzowana transakcja internetowa** – transakcje dokonane w Internecie przez osoby nieuprawnione, które weszły w posiadanie danych karty płatniczej/kredytowej lub danych dostępowych do internetowego konta osobistego poprzez phishing lub przy użyciu key loggera.
14. **Niezgodna z umową transakcja internetowa** – jest rozumiana jako dostarczenie towaru nie odpowiadające faktycznemu zamówieniu, o którym zapewniał sprzedawca (tj. niezgodności produktu z jego opisem stworzonym przez producenta lub sprzedawcę) lub dostarczeniu towaru wadliwego, uszkodzonego bądź niekompletnego.
15. **Odzyskanie danych** – proces polegający na przywróceniu lub częściowym przywróceniu Danych utraconych przez Ubezpieczonego wskutek Awarii Sprzętu IT.
16. **Ochrona ubezpieczeniowa** – ochrona udzielana przez Ubezpieczyciela Ubezpieczonym w zakresie i na warunkach określonych w Umowie Ubezpieczenia oraz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia,
17. **Osoba bliska** – małżonek/-ka oraz dzieci Ubezpieczonego w wieku do lat 18, zamieszkujące wspólnie z Ubezpieczonym
18. **RP** – terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

19. **Specjalista** – podmiot współpracujący z Centrum Alarmowym w zakresie świadczenia Usług assistance wskazanych w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia
20. **Sklep internetowy** – zarejestrowana w Rzeczypospolitej Polskiej forma handlu elektronicznego umożliwiająca kupno i sprzedaż Towarów przez Internet.
21. **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
22. **Sprzęt IT** – oznacza zakupione na terenie RP urządzenia takie jak: komputer stacjonarny, przenośny oraz tablet należący do Ubezpieczonego, lub który użytkuje w ramach wykonywanej pracy, które zostały zakupione jako nowe i co do których Ubezpieczony posiada dowód ich zakupu, a których wiek nie przekracza 5-ciu lat.
23. **Stłuczenie szyb** – rozbicie szyb zamontowanych na stałe w Miejscu ubezpieczenia zgodnie z ich przeznaczeniem
24. **Suma ubezpieczenia** – górny limit odpowiedzialności Ubezpieczyciela za wszelkie szkody objęte Ochroną ubezpieczeniową powstałe w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela
25. **Towar** – dobro materialne, które jest przeznaczone na sprzedaż.
26. **Transakcja internetowa** – czynność mająca na celu wymianę towaru lub usługi zachodząca pomiędzy sprzedającym i kupującym w Sklepie internetowym.
27. **Ubezpieczony** – osoba fizyczna wskazana przez Ubezpieczającego, objęta Ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy Ubezpieczenia
28. **Ubezpieczyciel** - Europ Assistance S.A., spółka akcyjna prawa francuskiego, o kapitale zakładowym w wysokości 35.402.785 Euro, działająca w oparciu o przepisy francuskiego Kodeksu ubezpieczeń, z siedzibą w Gennevilliers, 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, Francja, zarejestrowana w Rejestrze Handlowym i Spółek w Nanterre pod nr 451 366 405
29. **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
30. **Zdarzenie assistance** – zaistniałe w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela odpowiednio Zdarzenie losowe lub Awaria sprzętu RTV/AGD/IT, Kradzież z włamaniem, Nagłe zachorowanie, Nieszczęśliwy wypadek, Awaria Sprzętu IT, Utrata dostępu do danych, Nieautoryzowana transakcja internetowa, Niezgodna z umową Transakcja internetowa,
31. **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 niszczycielskim 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** – niespowodowane 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 takich 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, umywalk, spluczek, 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 §4-7 i polegają na spełnieniu świadczeń w zakresie:
  - 1) Assistance medycznego
  - 2) Assistance domowego
  - 3) Cyber SOS
  - 4) Serwisu concierge

### 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 w Miejscu ubezpieczenia
- 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. Koszt transportu ponosi Ubezpieczony
- 3) **Organizacja wizyty u lekarza specjalisty** – Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty pierwszej wizyty Lekarza specjalisty.
- 4) **Wizyta pielęgniarki** - Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty wizyty pielęgniarki w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego, w ramach ustalonego limitu. O celowości wizyty pielęgniarki decyduje lekarz pierwszego kontaktu wysłany przez Centrum Alarmowe lub lekarz Centrum Alarmowego

- 5) **Telefoniczna konsultacja lekarska** – Centrum Alarmowe zapewni Ubezpieczonemu telefoniczną rozmowę z lekarzem Centrum Alarmowego, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości, udzieli ustnej informacji, co do dalszego toku postępowania.

Podczas telekonsultacji lekarz ma możliwość:

- postawienia diagnozy,
- omówienia wyników,
- wystawienia e-recepty,
- wystawienia e-zwolnienia,
- wystawienia skierowanie na badania,
- zalecenia wizyty na oddziale.

6) **Infolinia Medyczna:**

- b) Baza danych aptek na terenie całego kraju, w tym również adresy, godziny pracy oraz numery telefonów,
- c) Baza danych placówek medycznych mających podpisane kontrakty z Narodowym Funduszem Zdrowia,
- d) Baza danych placówek medycznych (lekarzy ogólnych, szpitali, przychodni, spółdzielni lekarskich) w tym adresów, godzin pracy i numerów telefonów placówek odpowiadających potrzebom Ubezpieczonego i rekomendowanych przez lekarzy uprawnionych,
- e) Baza danych placówek lecznictwa zamkniętego (szpitale prywatne, szpitale najwyższego stopnia referencji oraz kliniki Akademii Medycznych),
- f) Baza danych placówek odnowy biologicznej, rehabilitacyjnych i sanatoryjnych na terenie kraju,
- g) Baza danych placówek opieki społecznej,
- h) Baza danych placówek handlowych oferujących sprzęt rehabilitacyjny,
- i) Działania, które należy podjąć przed oraz w trakcie podróży, np. niezbędnych szczepieniach, specyfice danego kraju lub regionu świata (w aspekcie medycznym i ochrony zdrowia),
- j) Informacja o badaniach kontrolnych dla grup wiekowych o podwyższonym ryzyku zachorowań,
- k) Informacja medyczna o danym schorzeniu, zastosowanym leczeniu, nowoczesnych metodach leczenia (w ramach obowiązujących w Polsce przepisów),
- l) Informacja farmaceutyczna o danym leku (stosowanie, odpowiedniki, działanie uboczne, interakcje z innymi lekami) – w ramach obowiązujących w Polsce przepisów,
- m) Informacje o zasadach zdrowego żywienia i dietach:
  - bezglutenowej,
  - bogatoresztkowej,
  - cukrzycowej,
  - ubogobiałkowej,
  - bogatobiałkowej,
  - niskocholesterolowej,
  - niskokalorycznej,
  - redukcyjnej,
  - wątrobowej,
  - wrzodowej,Informacja o grupach wsparcia i telefonach zaufania w Polsce dla osób w trudnej sytuacji rodzinnej, cierpiących na określone schorzenia lub dotkniętych:
  - narkomanią,
  - alkoholizmem,
  - nikotynizmem,
  - przemocą domową,
  - chorobą nowotworową,
  - cukrzycą,
  - otyłością,
  - anoreksją,
  - bulimią,
  - depresją,Informacja o uwarunkowaniach medycznych dotyczących poszczególnych schorzeń oraz promocji zdrowia,

Informacje o stanach wymagających natychmiastowej pomocy i zasadach udzielania pierwszej pomocy,  
Instrukcja przygotowania do zabiegów i badań medycznych:  
gastroskopia,  
kolonoskopia,  
koronografia,  
rezonans magnetyczny,  
ultrasonografia,  
wlew doodbytniczy.

Informacje, o których mowa powyżej nie mają charakteru diagnostycznego i leczniczego i nie mogą być traktowane jako podstawa do jakichkolwiek roszczeń wobec uprawnionego lekarza i Centrum Alarmowe.

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, ślusarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych). Koszty części zamiennych i materiałów ponosi Ubezpieczony
- 2) **Interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu RTV/AGD/IT** – 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, a jego wiek nie przekracza 5 lat. Koszt części zamiennych pokrywa Ubezpieczony

#### 3) **Infolinia o usługach, infolinia remontowo – budowlana:**

- a) **Infolinia o USŁUGACH** – w ramach infolinii ubezpieczony otrzymuje dostęp do danych teleadresowych przedsiębiorców świadczących usługi:
  - ślusarskie,
  - hydrauliczne,
  - dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych,
  - elektryczne,
  - dekarские,
  - szklarskie,
  - stolarskie,
  - murarskie,
  - malarskie,
  - glazurnicze,
  - parkieciarskie.
- b) **infolinia remontowo – budowlana** – w ramach infolinii, ubezpieczony otrzymuje dostęp do:
  - informacji o formalnościach administracyjno-prawnych jakich trzeba dokonać przy zakupie nieruchomości,
  - informacji o podatkach w zakresie związanym z nabyciem i sprzedażą nieruchomości,
  - informacji teleadresowych o usługodawcach Centrum Alarmowego,
  - informacji teleadresowych urzędów gmin,
  - informacji teleadresowych placówek banków,
  - informacji teleadresowych sklepów z materiałami budowlanymi.

## Cyber SOS §6

W przypadku Cyberataku lub Awarii sprzętu IT Ubezpieczony uprawniony jest do następujących świadczeń:

- 1) **Naprawa Sprzętu IT** – jeżeli nie jest możliwa zdalna pomoc IT Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty naprawy Sprzętu IT w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego. W przypadku braku możliwości naprawy Sprzętu IT na miejscu Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty transportu Sprzętu IT do odpowiedniego serwisu, koszty jego naprawy oraz transportu powrotnego do Miejsca zamieszkania wskazanego przez Ubezpieczonego. Koszt części zamiennych pokrywany jest przez Ubezpieczonego.
- 2) **Odzyskiwanie danych** – Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty transportu do odpowiedniego serwisu w celu przywrócenia dostępu lub odtworzenia danych ze Sprzętu IT (oraz dysków przenośnych w rozszerzonym wariantcie), o ile jest to możliwe, zablokowanych lub utraconych w skutek Cyberataku, Wirusów komputerowych lub Awarii Sprzętu IT do wysokości limitu wskazanego w Tabeli świadczeń. W przypadku realizacji tego świadczenia dla Sprzętu IT będącego na gwarancji producenta, interwencja serwisu naprawczego może skutkować utratą gwarancji producenta.

Ubezpieczyciel pokrywa straty finansowe poniesione przez Ubezpieczonego w wyniku fałszywego wykorzystywania danych dotyczących kart kredytowych lub kart z funkcją płatniczą osób trzecich do dokonywania płatności za pośrednictwem Internetu (Nieautoryzowanej transakcji internetowej).

W przypadku zaistnienia Nieautoryzowanej transakcji internetowej Ubezpieczony uprawniony jest do skorzystania z następujących świadczeń:

- 3) **Zwrot utraconych środków** – w przypadku Nieautoryzowanej transakcji internetowej Ubezpieczyciel zwróci łączną kwotę Nieautoryzowanych transakcji, do wysokości Sumy ubezpieczenia wskazanej w Tabeli świadczeń (z zastosowaniem udziału własnego w wysokości 10%). Kwota udziału własnego nie może być niższa niż 100 zł.

## Usługi Concierge §7

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.

## Wyłączenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela §8

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) szkodami powstałymi w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu urządzeń wodno-kanalizacyjnych, do naprawy których zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku
  - 3) szkodami 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 odpowiadają 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. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są Zdarzenia ubezpieczeniowe, które powstały:
  - a) w następstwie spożycia przez Ubezpieczonego alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających, jeżeli miało to wpływ na wystąpienie Zdarzenia ubezpieczeniowego,
  - b) wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wewnętrznych zamieszek, strajków, rozruchów, lokautów, aktów terroryzmu lub sabotażu, cyberterroryzmu, powstań, rewolucji, demonstracji,
  - c) wskutek konfiskaty lub zarekwirowania dokumentów na podstawie decyzji podjętej przez uprawnione do tego władze, jak również spowodowane działaniami uprawnionych do tego władz,
  - d) wskutek uszkodzenia lub wyczerpania baterii, akumulatorów zasilających Sprzęt IT,
  - e) w Sprzęcie IT wskutek kradzieży, kradzieży z włamaniem, rozboju,
  - f) wskutek niewłaściwego podłączenia Sprzętu IT do sieci elektrycznej,
  - g) wskutek użytkowania Sprzętu IT w sposób niezgodny z instrukcją obsługi, w tym wszelkich zmian i przeróbek.

### Suma ubezpieczenia §9

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 trzy, bez względu na rodzaj świadczenia (w odniesieniu do każdego Ubezpieczonego):

<b>MEDICAL ASSISTANCE</b>		
<b>ZDARZENIE ASSISTANCE</b>	<b>ŚWIADCZENIE ASSISTANCE</b>	<b>LIMIT NA ZDARZENIE (Suma ubezpieczenia)</b>
Uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia ubezpieczonego w wyniku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku	Wizyta lekarza	500 PLN
	Wizyta lekarza specjalisty	
	Wizyta pielęgniarki	
	Organizacja transportu medycznego	Bez limitu



Na życzenie Ubezpieczonego	Infolinia medyczna	Bez limitu
	Telefoniczna konsultacja lekarska	Bez limitu

<b>ASSISTANCE DOMOWY</b>		
<b>ZDARZENIE ASSISTANCE</b>	<b>ŚWIADCZENIE ASSISTANCE</b>	<b>LIMIT NA ZDARZENIE</b>
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	400 PLN
Na życzenie Ubezpieczonego	Infolinia o usługach, infolinia remontowo – budowlana	Bez limitu

<b>CYBER SOS</b>		
<b>ZDARZENIE ASSISTANCE</b>	<b>ŚWIADCZENIE ASSISTANCE</b>	<b>LIMIT NA ZDARZENIE</b>
W sytuacji Cyberataku lub Awarii Sprzętu IT	Naprawa sprzętu IT	500 PLN
W sytuacji Cyberataku lub Awarii Sprzętu IT	Odzyskiwanie danych	1000 PLN
W sytuacji nieautoryzowanej transakcji internetowej	Zwrot utraconych środków	500 PLN

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

#### **Składka ubezpieczeniowa § 10**

- Do zapłaty składki zobowiązany wyłącznie Ubezpieczający. Ubezpieczony nie ponosi kosztów ochrony ubezpieczeniowej.
- Wysokość, zasady określania oraz tryb i terminy płatności składki ubezpieczeniowej określone są w Umowie ubezpieczenia.

#### **Okres ubezpieczenia i czas trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela §11**

- 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 Unilink.
- Ubezpieczony może w każdym czasie zrezygnować z ubezpieczenia składając pisemną rezygnację Ubezpieczającemu.

5. Z zastrzeżeniem ust. 1 w stosunku do każdego Ubezpieczonego odpowiedzialność Ubezpieczyciela kończy się w przypadku wystąpienia jednego z poniższych zdarzeń:
  - a. rozwiązania Umowy Ubezpieczenia
  - b. rezygnacji Ubezpieczonego z Ochrony ubezpieczeniowej.
6. 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 §12

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) 22 264 51 81** 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 w 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 §4-7.
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 §13

1. Jeżeli Ubezpieczony z powodów od niego niezależnych nie dopełnił obowiązków, o których mowa w §12 oraz gdy poniósł koszty świadczeń, o których mowa w §9 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](mailto: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 §14

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 §15

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](mailto: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](http://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](http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny). Konsumenci mają dodatkowo możliwość wystąpienia o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta. Konsumenci 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.

### Przetwarzanie danych osobowych §16

1. Ubezpieczyciel - EUROP ASSISTANCE SA, spółka prawa francuskiego działająca w formie spółki akcyjnej „société anonyme”, posiadającą kapitał zakładowy w wysokości 46,926,941 €, 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, działającą zgodnie z francuskim kodeksem ubezpieczeń oraz działającą 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, jest administratorem danych osobowych Ubezpieczonych i będzie je przetwarzał wyłącznie w celu:

- a. objęcia ochroną ubezpieczeniową i zarządzania ryzykiem,

b. likwidacji szkód ubezpieczeniowych,

c. zwalczania nadużyć.

2. Ubezpieczyciel, za pośrednictwem informatycznych systemów operacyjnych oraz formularzy papierowych, przetwarza wyłącznie dane osobowe, które są niezbędne do powyższych celów, to jest: Imię, Nazwisko, PESEL, adres zamieszkania, nr telefonu, datę urodzenia, okoliczności zdarzenia ubezpieczeniowego.

3. Dane osobowe mogą być udostępniane innym podmiotom Europ Assistance S.A. a także podmiotom, którymi Europ Assistance S.A. posługuje się przy świadczeniu usług objętych umową ubezpieczenia oraz organom nadzoru nad rynkiem ubezpieczeniowym takim jak Komisja Nadzoru Finansowego, czy Rzecznik Finansowy.

4. Ubezpieczonemu, jako osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo: dostępu do własnych danych osobowych, sprostowania nieprawidłowych lub niepełnych danych osobowych, usunięcia danych osobowych, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wycofania zgody

na przetwarzanie swoich danych osobowych, sprzeciwu wobec przetwarzania przez Ubezpieczyciela danych osobowych

na potrzeby marketingu bezpośredniego lub w innej sytuacji przewidzianej w przepisach prawa. Prawa powyższe można zrealizować poprzez zgłoszenie odpowiedniego wniosku na adres poczty elektronicznej [iod@europ-assistance.pl](mailto:iod@europ-assistance.pl).

5. Ubezpieczonemu przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, <https://uodo.gov.pl/pl>.

6. Ubezpieczyciel będzie przechowywać dane osobowe do momentu wygaśnięcia roszczeń z umowy ubezpieczenia, a także przez okres wymagany przepisami powszechnie obowiązującego prawa (np. prawa podatkowego).

### **Postanowienia końcowe**

#### **§17**

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 01/02/2021 roku.