

Informacje dotyczące ubezpieczenia Assistance „R-Assistance & Concierge” dla Klientów
Banku BGŻ BNP Paribas S.A.

Rodzaj informacji	Numer zapisu z wzorca umownego
1. Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/odszkodowania lub wartości wykupu ubezpieczenia	§15 - §17
2. Ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/odszkodowania lub jego obniżenia	§5, §12, §15, §16 oraz §17
3. Wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/odszkodowania lub jego obniżenia	§5, §12, §15, §16 oraz §17
4. Wysokość składki i częstotliwość jej pobierania	§3 oraz Deklaracja przystąpienia

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA „R – ASSISTANCE & CONCIERGE” DLA KLIENTÓW BANKU BGŻ BNP PARIBAS S.A. POSIADACZY I WSPÓŁPOSIADACZY KONTA OSOBISTEGO PREMIUM

(dotyczy usług Raiffeisen Polbank w ramach działalności przejętej przez Bank BGŻ BNP Paribas S.A.)

I. Postanowienia ogólne wspólne

Postanowienia ogólne

§1

Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia „R – Assistance & Concierge” zwane dalej OWU mają zastosowanie do Grupowej Umowy Ubezpieczenia „R – Assistance & Concierge” dla Klientów Banku BGŻ BNP Paribas S.A. Posiadaczy i Współposiadaczy Konta Osobistego Premium (zwanej dalej „Umową Ubezpieczenia”) zawartej przez Europ Assistance S.A. zwanym dalej Ubezpieczycielem z Bankiem BGŻ BNP Paribas S.A. zwanym dalej „Ubezpieczającym” w zakresie:

- 1) **Ubezpieczenia utraty dokumentów**
- 2) **Usług assistance**
- 3) **Usługi Bezpieczna Tożsamość**
- 4) **Usług concierge**

Definicje

§2

Przez pojęcia użyte w niniejszych OWU należy rozumieć:

- 1) **Aktywacja Konta Osobistego PREMIUM** – pierwsza zmiana w saldzie księgowym rachunku bankowego następująca po jego otwarciu;
- 2) **Awaria pojazdu** – jakiegokolwiek wadliwe lub niewłaściwe funkcjonowanie pojazdu, wynikające z przyczyny wewnętrznej, które uniemożliwia jazdę w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami drogowymi, w tym rozładowanie akumulatora, zagubienie lub uszkodzenie kluczyków służących do uruchomienia pojazdu, przebiecie opony, wyciek paliwa ze zbiornika paliwa;
- 3) **Centrum Alarmowe** – Europ Assistance Polska Sp. o.o.;
- 4) **Choroba przewlekła** – stan chorobowy, którego pierwsze objawy fizyczne lub rozpoznanie na podstawie odchyleń w badaniach dodatkowych miały miejsce przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej i które nawróciły, trwały nadal, zaostrzyły się lub dawały powikłania w trakcie trwania ochrony ubezpieczeniowej;
- 5) **Członek rodziny** – małżonek, dzieci, rodzice, rodzeństwo zamieszkujący wspólnie z Ubezpieczonym pod jednym adresem;
- 6) **Dziecko** – osoba/osoby pozostające pod władzą rodzicielską Ubezpieczonego, na stałe z nim zamieszkujących, która/które w momencie zajścia zdarzenia assistance nie przekroczyły 15. roku życia;
- 7) **Drobny sprzęt ortopedyczno-rehabilitacyjny** – niewielkich rozmiarów sprzęt pomocniczy umożliwiający przebieg prawidłowej rehabilitacji, bądź ułatwiający egzystencję pacjenta;
- 8) **Konto Osobiste PREMIUM** – rachunek bankowy o charakterze oszczędnościowo-rozliczeniowym, prowadzony przez Bank na rzecz osoby fizycznej lub dwóch osób fizycznych służący do przeprowadzania rozliczeń pieniężnych, zwane dalej Konto;
- 9) **Lekarz Centrum Alarmowego** – zatrudniony w Centrum Alarmowym lekarz konsultant;
- 10) **Miejsce zamieszkania** – mieszkanie, dom jednorodzinny na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, którego adres jest wskazany przez Ubezpieczonego w dokumentacji bankowej jako miejsce stałego zamieszkania, miejsce tymczasowego zamieszkania lub adres korespondencyjny, w zależności od tego, gdzie nastąpiło pierwsze zgłoszenie przez Ubezpieczonego do Centrum Alarmowego zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową;
- 11) **Nagłe zachorowanie** – stan chorobowy powstały w sposób nagły, wymagający natychmiastowej pomocy medycznej;
- 12) **Nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie powstałe w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela, wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego Ubezpieczony niezależnie od swej woli doznał trwałego uszczerbku na zdrowiu, rozstroju zdrowia lub zmarł;
- 13) **Okres ubezpieczenia** – okres, w trakcie którego Ubezpieczyciel udziela ochrony ubezpieczeniowej;
- 14) **Osoba niesamodzielną** – osoba zamieszkująca w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego w momencie zajścia zdarzenia uzasadniającego konieczność świadczenia assistance, która ze względu na zły stan zdrowia, podeszły wiek lub wady wrodzone nie jest samodzielną i nie może zaspokajać swoich podstawowych potrzeb życiowych oraz wymaga stałej opieki;
- 15) **Pojazd** – samochód osobowy, osobowo-ciężarowy lub ciężarowy o ładowności do 3,5 tony, zaopatrzony w polskie tablice rejestracyjne oraz posiadający poświadczony w dowodzie rejestracyjnym aktualne badanie techniczne dopuszczające pojazd do ruchu drogowego, zarejestrowany na Ubezpieczonego lub Członka rodziny Ubezpieczonego (rodzic, małżonek, dziecko);
- 16) **Program** – całościowy kształt współpracy Ubezpieczyciela, Ubezpieczającego i Centrum Alarmowego w ramach świadczenia usług assistance na rzecz Ubezpieczonych;
- 17) **Regulamin** – oznacza Regulamin Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego, Lokat Terminowych i Umowy karty w Banku BGŻ BNP Paribas S.A., na podstawie którego Ubezpieczony zawarł Umowę Konta Osobistego PREMIUM;
- 18) **Sprzęt AGD/RTV** – urządzenia, znajdujące się w Miejscu zamieszkania, 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;
- 19) **Sprzęt PC** – znajdujący się w Miejscu zamieszkania komputer stacjonarny wraz z monitorem, który zostały zakupiony jako fabrycznie nowy, nie wcześniej niż 5 lat przed awarią, o ile nie jest wykorzystywany na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej;
- 20) **Ubezpieczający** – Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie, zwany dalej również Bankiem;
- 21) **Ubezpieczony** – osoba fizyczna, będąca posiadaczem/współposiadaczem Konta Osobistego Premium, na rzecz której Bank zawarł Umowę Grupowego Ubezpieczenia na podstawie niniejszych OWU;
- 22) **Ubezpieczyciel** – Europ Assistance S.A.;
- 23) **Umowa Konta** – umowa rachunku bankowego (umowa Konta Osobistego PREMIUM), zawarta pomiędzy Bankiem a Ubezpieczonym na podstawie, której Bank zobowiązuje się do przechowywania środków pieniężnych lub/oraz do prowadzenia rozliczeń pieniężnych;
- 24) **Usługi assistance** – usługi polegające na organizacji lub organizacji i pokryciu przez Centrum Alarmowe kosztów świadczeń na rzecz Ubezpieczonych w przypadku zajścia Zdarzenia losowego, Nagłego zachorowania, Nieszczęśliwego wypadku lub na życzenie Ubezpieczonego, w zakresie i w granicach sum ubezpieczenia przewidzianych w niniejszych OWU;
- 25) **Wypadek** – jakiegokolwiek zdarzenie drogowe unieruchamiające pojazd, łącznie z kolizją, wywróceniem pojazdu, spadkiem pojazdu ze skarpy, wybuchem lub pożarem w pojeździe, uniemożliwiające kontynuowanie jazdy w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami drogowymi;
- 26) **Zdarzenie losowe** – niezależne od woli Ubezpieczonego zdarzenie przyszłe i niepewne, którego wystąpienie powoduje uszczerbek w dobrach osobistych lub w dobrach majątkowych albo zwiększenie potrzeb majątkowych po stronie Ubezpieczającego lub innej osoby objętej ochroną ubezpieczeniową. Za Zdarzenie losowe przyjmuje się:
 - a) **Dym** – lotny produkt niepełnego spalania ciał stałych, ciekłych oraz 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 Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej; 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 niszczącym działaniu wiatru,
 - d) **Kradzież z włamaniem** – dokonanie albo usiłowanie dokonania zaboru mienia z pomieszczeń po uprzednim usunięciu siłą

- zabezpieczenia lub otworzeniu wejścia przy użyciu narzędzi, albo podrobionego lub dopasowanego klucza, bądź klucza oryginalnego, w którego posiadanie sprawca wszedł wskutek włamania do innego pomieszczenia lub w wyniku rozboju, potwierdzone zgłoszeniem zaistniałego zdarzenia na policji,
- e) **Lawinę lub inne siły przyrody** – gwałtowną utratę stabilności i przemieszczanie się: spadanie, staczanie lub ześlizgiwanie się ze stoku górskiego mas śniegu, lodu, gleby/gruntu, materiału skalnego, bądź ich mieszaniny (ruch jednego typu materiału z reguły powoduje ruch innego typu materiału znajdującego się na zboczu),
- f) **Nawalne opady śniegu** – opad atmosferyczny, który:
- swoim ciężarem spowodował uszkodzenie mienia znajdującego się w Miejscu zamieszkania lub uszkodzenie ubezpieczonego Pojazdu lub
 - pod wpływem swojego ciężaru spowodował przewrócenie się mienia sąsiedniego na mienie znajdujące się w Miejscu zamieszkania lub ubezpieczony Pojazd i doprowadził do ich uszkodzenia,
- g) **Osuwanie się ziemi** – ruch ziemi na stokach, nie spowodowany działalnością ludzką,
- h) **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,
- i) **Pożar** – działanie ognia, który wyostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile,
- j) **Przebiecie** – gwałtowna zmiana napięcia w sieci elektrycznej lub elektronicznej, powodująca wystąpienie napięcia znacznie przekraczającego wartości dopuszczalne, określone przez producenta dla danego urządzenia; Centrum Alarmowe odpowiada za ryzyko przebiecia pod warunkiem wyposażenia mieszkania/domu/lokalu/budynku w odgromniki lub ochronniki przepięciowe,
- k) **Sadza** – czarny proszek złożony z kryształków grafitu powstały wskutek niepełnego spalania lub termicznego rozkładu związków węgla (w tym gazu ziemnego lub węglowodorów), który nagłe wydobył się z palenisk, instalacji oraz urządzeń elektrycznych lub grzewczych znajdujących się w Miejscu zamieszkania, bądź powstał na skutek pożaru ubezpieczonego mienia,
- l) **Stłuczenie szyb i innych przedmiotów szklanych** – rozbicie nieuszkodzonych w chwili przyjęcia do ubezpieczenia szyb okiennych, drzwiowych, oszklenia ściennego i dachowego; w ramach tego ryzyka pokrywane są również:
- koszty koniecznego oszklenia zastępczego oraz usług ekspresowych,
 - koszty specjalnej obróbki powierzchniowej ubezpieczonego szkła (malowanie, napisy, folia, wytrawianie)
 - koszty ustawiania rusztowań lub użycia dźwigu,
 - koszty naprawy uszkodzonych w związku z wybiciem szyby elementów mocujących szybę w ramie lub uszkodzonego w związku z wybiciem szyby muru;
- Za stłuczenie nie uważa się szkód powstałych wskutek:
- zarysowania, poplamienia, zmiany barwy lub odprysnięcia kawałka powierzchni ubezpieczonych szyb, obróbki, montażu, wymiany w czasie prac konserwatorskich, remontowych, naprawczych w Miejscu zamieszkania lub ich usunięciu z miejsca stałego zainstalowania,
 - zastosowania niewłaściwej technologii wykonawstwa lub montażu,
 - zużycia, braku należytej konserwacji,
- m) **Trzęsienie ziemi** – niespodowodowane 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,
- n) **Uderzenie lub upadek statku powietrznego** – katastrofa bądź przymusowe lądowanie obiektu latającego wyprodukowanego przez człowieka, a także upadek jego części lub przewożonego nim ładunku na Miejsce zamieszkania,
- o) **Uderzenie pioruna** – gwałtowne odprowadzenie ładunku elektrycznego z atmosfery do ziemi bezpośrednio przez ubezpieczony obiekt, pozostawiające wyraźne ślady świadczące o jego działaniu w postaci śladów działania wysokiej temperatury, uszkodzeń mechanicznych,
- p) **Uderzenie pojazdu mechanicznego** – bezpośrednie uderzenie w przedmiot znajdujący się w Miejscu zamieszkania przez pojazd drogowy lub szynowy, nie należący do Ubezpieczonego lub osób bliskich i nie będący pod ich kontrolą, a także uderzenie części takiego pojazdu lub przewożonego nim ładunku, powodujące bezpośrednie zniszczenie lub uszkodzenie mienia w Miejscu zamieszkania, za uderzenie pojazdu mechanicznego nie uważa się uderzenia przez pojazd należący do Ubezpieczonego, osób

zamieszkujących na stałe w Miejscu zamieszkania, lub osób, którym powierzono stałą ochronę Miejsca zamieszkania,

- q) **Upadek drzewa, masztu, komina** – upadek drzew, konarów, masztów, kominów lub innych budowli na mienie w Miejscu zamieszkania, który nastąpił z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego i za które Ubezpieczony nie ponosi odpowiedzialności,
- r) **Uszkodzenie przez osoby trzecie** – uszkodzenie spowodowane przez osoby nie będące stroną Umowy Ubezpieczenia, w tym także jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej,
- s) **Wandalizm** – bezprawne, celowe uszkodzenie lub zniszczenie ubezpieczonego mienia przez osoby trzecie,
- t) **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,
- u) **Zalanie** – wyciek wody, pary lub cieczy, która na skutek awarii wyostała się z:
- urur dopływowych i odpływowych,
 - wyposażenia na stałe połączonego z systemem rur (pralka, wirówka, zmywarka, pralko-suszarka, suszarka), instalacji centralnego ogrzewania, instalacji tryskaczowej lub gaśniczej, urządzeń wodno-kanalizacyjnych
 - zalanie wodą pochodzącą z urządzeń domowych znajdujących się wewnątrz Miejsca zamieszkania lub poza nim,
 - nieumyślne pozostawienie kranów lub innych zaworów wewnątrz Miejsca zamieszkania,
 - zalanie wodą z opadów atmosferycznych,
 - zalanie wodą lub innym płynem przez osoby trzecie.
- v) **Zamarzanie** – uszkodzenia spowodowane mrozem polegające na pęknięciu znajdujących się wewnątrz Miejsca zamieszkania instalacji wodno-kanalizacyjnych, instalacji grzewczych, instalacji tryskaczowej i/lub gaśniczej, jak również urządzeń kąpielowych, umywalk, spłuczek, syfonów, wodomierzy, kotłów, bojlerów,
- w) **Zapadanie się ziemi** – nagłe obniżenie się terenu z powodu zawalenia się podziemnych pustych przestrzeni w gruncie, które powstały wskutek procesów naturalnych, a nie w następstwie jakiegokolwiek działalności człowieka;
- 27) **Zwierzęta domowe** – zwierzęta oswojone i tradycyjnie przebywające wraz z człowiekiem w jego domu, utrzymywane przez niego w charakterze towarzysza, z wyłączeniem zwierząt, które mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia lub życia osób trzecich.

Czas trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela

§ 3

- Ubezpieczyciel udziela ochrony ubezpieczeniowej Ubezpieczonym, od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiła aktywacja Konta.
- Okres ubezpieczenia dla każdego Ubezpieczonego, który został objęty ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy grupowego ubezpieczenia wynosi 1 rok. Ochrona ubezpieczeniowa jest automatycznie przedłużana na kolejny roczny Okres ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 3.
- Ochrona ubezpieczeniowa każdego Ubezpieczonego kończy się:
 - z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego obowiązywania Umowy Ubezpieczenia;
 - z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Konta;
 - z dniem odstąpienia od Umowy Konta;
 - w dniu zgonu Ubezpieczonego;
 w zależności od tego, które z w/w zdarzeń nastąpi wcześniej.

Składka Ubezpieczeniowa

§ 4

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

Ogólne wyłączenia odpowiedzialności

§ 5

Z ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są szkody powstałe:

- z winy umyślnej oraz wskutek rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego lub wyrządzone umyślnie przez osoby, z którymi pozostaje on we wspólnym gospodarstwie domowym oraz osoby, za które Ubezpieczony faktycznie oraz z mocy przepisów prawa i zwyczajów ponosi odpowiedzialność;

- 2) w związku ze spożyciem przez Ubezpieczonego alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających, o ile istnieje związek przyczynowy pomiędzy stanem nietrzeźwości lub odurzenia Ubezpieczonego, a szkodą;
- 3) w wyniku jakichkolwiek roszczeń skierowanych do Ubezpieczonego przez osoby trzecie w związku z wystąpieniem zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową;
- 4) wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wewnętrznych zamieszek, strajków, rozruchów, lokautów, aktów terrorizmu lub sabotażu, powstań, rewolucji, demonstracji;
- 5) wskutek trzęsienia ziemi (nie dotyczy Assistance domowego), reakcji jądrowej, skażenia radioaktywnego, skażenia lub zanieczyszczenia opadami przemysłowymi, działania broni biologicznej lub chemicznej, promieni laserowych i maserowych, pola magnetycznego lub elektromagnetycznego, oddziaływania azbestu lub formaldehydu;
- 6) pośrednie wszelkiego rodzaju, w tym wynikające z utraty spodziewanego zysku wynagrodzeń, kar umownych, czy opóźnień.

Obowiązki Ubezpieczonego **§ 6**

1. W przypadku konieczności skorzystania z **Assistance medycznego, Assistance domowego, Assistance samochodowego, Usługi Bezpieczna Tożsamość lub Usług Concierge** Ubezpieczony jest zobowiązany:

- 1) przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym czynnym przez całą dobę pod numerami telefonów:

+48 (22) 205 51 13
fax.: +48 (22) 205 50 20

- 2) w razie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, Ubezpieczony obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów;
- 3) przy zgłoszeniu szkody Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:
 - a) numer PESEL (7 ostatnich cyfr) lub numer konta (8 ostatnich cyfr),
 - b) krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy,
 - c) numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą,
 - d) markę i numer rejestracyjny ubezpieczonego Pojazdu (w przypadku Assistance samochodowego),
 - e) lokalizację miejsca zdarzenia,
 - f) inne informacje niezbędne pracownikowi Centrum Alarmowego do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług;
- 4) ponadto Ubezpieczony powinien:
 - a) udzielić pracownikowi Centrum Alarmowego wyjaśnień dotyczących zdarzenia, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń,
 - b) udzielić specjalście lub lekarzowi przysланemu przez Centrum Alarmowe wszelkich niezbędnych pełnomocnictw,
 - c) nie powierzać wykonania świadczeń, do których spełnienia zobowiązany jest Ubezpieczyciel innym osobom, chyba że Centrum Alarmowe nie przystąpi do spełniania świadczenia w okresie dwóch godzin od zawiadomienia o szkodzie (w razie braku innych uzgodnień pomiędzy Ubezpieczonym a Centrum Alarmowym) lub wyrazi zgodę na spełnienie świadczenia przez inną osobę,
 - d) współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania.
2. W przypadku zaistnienia szkody w odniesieniu do **ryzyka utraty dokumentów** Ubezpieczony obowiązany jest:
 - 1) niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 3 dni roboczych od daty powstania szkody lub uzyskania o niej wiadomości powiadomić o zdarzeniu objętym ubezpieczeniem powodującym szkodę, Centrum Alarmowe czynnym przez całą dobę pod numerami telefonów:

+48 (22) 205 51 13
fax.: +48 (22) 205 50 20

- 2) niezwłocznie, nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od zaistnienia szkody powiadomić jednostkę policji i uzyskać pisemne potwierdzenie zgłoszenia szkody, z określeniem rodzaju lub wysokości poniesionej straty;
 - 3) udostępnić Centrum Alarmowemu raport policyjny lub raport straży miejskiej jako dowód potwierdzenia zajścia szkody;
 - 4) do podjęcia wszelkich dostępnych działań zmierzających do zabezpieczenia bezpośrednio zagrożonego przedmiotu ubezpieczenia przed powiększeniem rozmiarów szkody;
 - 5) umożliwić dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia okoliczności powstania szkody, zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielić w tym celu pomocy i wyjaśnień.
3. Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie dopełnił

obowiązku określonego w ust. 1 lub ust. 2, Ubezpieczyciel może odmówić lub odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie to przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia assistance.

Wpłata świadczenia w przypadku ryzyka utraty dokumentów **§ 7**

1. Zakres ochrony, rodzaj świadczeń i inne postanowienia dotyczące ryzyka utraty dokumentów określają w szczególności postanowienia §9-13. W terminie 7 dni od otrzymania zawiadomienia o szkodzie, Centrum Alarmowe informuje Ubezpieczającego i Ubezpieczonego, jeżeli nie są oni występującymi z tym zawiadomieniem i podejmuje postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości świadczenia oraz pisemnie lub w inny sposób informuje osobę występującą z roszczeniem, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela lub wysokości odszkodowania. Ponadto Centrum Alarmowe zobowiązane jest udostępnić Ubezpieczającemu informacje i dokumenty gromadzone w celu ustalenia odpowiedzialności lub wysokości odszkodowania.
2. Ubezpieczony może żądać pisemnego potwierdzenia przez Centrum Alarmowe udostępnionych informacji i dokumentów, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia przez Centrum Alarmowe ich zgodności z oryginałem.
3. Odszkodowanie ustala się w kwocie odpowiadającej rozmiarowi szkody w granicach sumy ubezpieczenia.
4. Centrum Alarmowe zastrzega sobie prawo weryfikacji przedłożonych przez Ubezpieczonego dokumentów związanych z ustaleniem rozmiaru szkody.
5. Odszkodowanie wypłaca się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w walucie polskiej, przelewem na rachunek Ubezpieczonego.
6. Centrum Alarmowe wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu i otrzymania wszystkich dokumentów niezbędnych do podjęcia decyzji.
7. Centrum Alarmowe pisemnie na wskazany w zgłoszeniu szkody adres powiadamia Ubezpieczonego i Ubezpieczającego o wysokości przyznanego odszkodowania.
8. Jeżeli wyjaśnienie wszystkich okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości odszkodowania w terminie wskazanym w ust. 6 jest niemożliwe, odszkodowanie powinno zostać wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.
9. Jeżeli w terminach określonych w umowie ubezpieczenia Centrum Alarmowe nie wypłaci odszkodowania, zawiadamia pisemnie Ubezpieczonego o przyczynach niemożności zaspokojenia roszczeń w całości lub w części, jednakże bezsporną część odszkodowania wypłaca w terminach wskazanych w ust. 6.
10. Jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, Centrum Alarmowe informuje o tym pisemnie Ubezpieczonego, wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania wraz z pouczeniem o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

Regres ubezpieczeniowy **§ 8**

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.

II. Postanowienia szczegółowe

UBEZPIECZENIE UTRATY DOKUMENTÓW

Definicje uzupełniające

§ 9

W uzupełnieniu Definicji zawartych w §2 niniejszych OWU oraz z uwagi na zakres ochrony ubezpieczeniowej, poniższe określenia oznaczają:

- 1) **Rozbój** – zabór dokumentów w celu ich przywłaszczenia przy użyciu lub groźbie natychmiastowego użycia przemocy fizycznej wobec Ubezpieczonego albo doprowadzeniu go do stanu nieprzytomności lub bezbronności;
- 2) **Wypadek ubezpieczeniowy** – Kradzież z włamaniem lub rozbój na osobie Ubezpieczonego powstałe w okresie ubezpieczenia, powodujące wystąpienie szkody w postaci utraty dokumentów przez Ubezpieczonego.

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

§ 10

1. Przedmiotem ubezpieczenia są koszty odtworzenia, tzn. koszty wykonania duplikatów lub wykonania nowych następujących dokumentów należących do Ubezpieczonego:
 - 1) dowodu osobistego;
 - 2) paszportu;
 - 3) karty pobytu;
 - 4) prawa jazdy Ubezpieczonego;
 - 5) dowodu rejestracyjnego do Pojazdu stanowiącego własność lub współwłasność Ubezpieczonego.
2. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe wskutek Kradzieży z włamaniem oraz rozbój, w wyniku których doszło do utraty dokumentów wymienionych powyżej w ust.1, pkt. 1) – 5).
3. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela powstaje w przypadku utraty przynajmniej jednego z dokumentów określonych w ust.1, pkt. 1) – 5).
4. Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje szkody powstałe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Suma ubezpieczenia

§ 11

1. Suma ubezpieczenia określona w ust. 2 stanowi górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w odniesieniu do jednego Ubezpieczonego z tytułu jednego i wszystkich zdarzeń zaistniałych w okresie ubezpieczenia.
2. Suma ubezpieczenia w odniesieniu do jednego Ubezpieczonego wynosi 500 PLN i ulega pomniejszeniu o kwotę wypłaconego odszkodowania, aż do jej wyczerpania.

Dodatkowe wyłączenia odpowiedzialności

§ 12

Oprócz wyłączeń określonych w §5, ochroną ubezpieczeniową nie są objęte również szkody:

- 1) powstałe wskutek konfiskaty lub zarekwirowania dokumentów na podstawie decyzji podjętej przez uprawnione do tego władze, jak również spowodowane działaniami uprawnionych do tego władz;
- 2) powstałe wskutek zniszczenia lub zaginięcia dokumentów.

Ustalenie rozmiaru szkody i wysokości odszkodowania

§ 13

1. Centrum Alarmowe wypłaca odszkodowanie odpowiadające wartości szkody, ale nie więcej niż suma ubezpieczenia, wskazana w §11 ust.2
2. Wysokość szkody odpowiada kosztom poniesionym przez Ubezpieczonego w celu uzyskania duplikatów lub nowych dokumentów wykonanych w miejsce dokumentów utraconych, w tym kosztów dodatkowych związanych z ich odtworzeniem, tj. wykonanie fotografii, przejazd do odpowiedniego urzędu.
3. Wysokość odszkodowania ustala się na podstawie rachunków, paragonów i faktur złożonych przez Ubezpieczonego.

USŁUGI ASSISTANCE, CONCIERGE I USŁUGA BEZPIECZNEJ TOŻSAMOŚCI

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

§ 14

1. Przedmiotem ubezpieczenia są świadczone całodobowo na rzecz Ubezpieczonego usługi określone w § 15–19 (z zastrzeżeniem postanowień § 5 oraz § 20) w zakresie:
 - 1) Assistance medycznego;
 - 2) Assistance domowego;
 - 3) Assistance samochodowego;
 - 4) Concierge;
 - 5) Usługi Bezpieczna Tożsamość.
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela za świadczenie usług assistance polega na zorganizowaniu i pokryciu (w wysokości określonej w niniejszych OWU) kosztów dojazdu usługodawcy oraz pokryciu wyłącznie kosztów tych usług, które zostały wymienione w niniejszych OWU.

Assistance medyczny

§ 15

1. Usługi realizowane są w przypadku Nieszczęśliwego wypadku lub Nagłego zachorowania, wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. O celowości i sposobie realizacji poszczególnych świadczeń decyduje Lekarz Centrum Alarmowego.
2. Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego zapewnia następujące świadczenia:
 - 1) **Wizyta lekarza** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty pierwszej wizyty lekarza pierwszego kontaktu w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego;
 - 2) **Dostarczenie leków i Drobnego sprzętu ortopedyczno-rehabilitacyjnego** – zgodnie ze wskazaniami lekarza pierwszego kontaktu wysłanego przez Centrum Alarmowe, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dostarczenia leków, środków opatrunkowych lub Drobnego sprzętu ortopedyczno-rehabilitacyjnego do Miejsca zamieszkania Ubezpieczonego. Usługa realizowana jest w przypadku gdy Ubezpieczony powinien leżeć zgodnie z dokumentem zwolnienia lekarskiego. Koszt leków, środków opatrunkowych lub sprzętu jest pokrywany przez Ubezpieczonego;
 - 3) **Transport medyczny** – w przypadkach niewymagających interwencji pogotowia ratunkowego, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu medycznego:
 - a) z Miejsca zamieszkania/ pobytu do najbliższego, wyznaczonego przez Lekarza Centrum Alarmowego szpitala,
 - b) ze szpitala do szpitala (jeśli placówka medyczna w której przebywa Ubezpieczony nie może zapewnić mu wymaganej opieki, bądź gdy skierowany jest on na badania specjalistyczne lub zabieg chirurgiczny),
 - c) ze szpitala do Miejsca zamieszkania/ pobytu (jeśli pobyt w szpitalu trwał dłużej niż 5 dni);
 - 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) **Opieka domowa po hospitalizacji** – w przypadku hospitalizacji trwającej przez okres powyżej 5 dni Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty pomocy domowej w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. W zakres obowiązków pomocy domowej wchodzi następujące czynności: drobne zakupy, drobne porządki, przygotowywanie posiłków. Koszty zakupu wszelkich materiałów i środków spożywczych ponosi Ubezpieczony;
 - 6) **Opieka nad zwierzętami domowymi** – jeżeli Ubezpieczony jest hospitalizowany na skutek Nieszczęśliwego wypadku lub Nagłego zachorowania i brak osoby, która mogłaby zaopiekować się pozostawionymi bez opieki zwierzętami domowymi, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty opieki nad zwierzętami pozostawionymi w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego do wysokości ustalonego limitu, bądź organizuje oraz pokrywa koszty przewozu zwierząt domowych do osoby wskazanej przez Ubezpieczonego lub hotelu dla zwierząt. Warunkiem wykonania świadczenia jest dostarczenie przez Ubezpieczonego lub osobę wskazaną aktualnej książeczki szczepień zwierzęcia.
3. W przypadku Nieszczęśliwego wypadku lub Nagłego zachorowania Dziecka w domu lub w szkole na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej Centrum Alarmowe zapewnia następujące świadczenia:
 - 1) **Wizyta pediatry** – jeżeli w następstwie Nieszczęśliwego wypadku lub Nagłego zachorowania Dziecko potrzebuje konsultacji lekarskiej Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty pierwszej wizyty lekarza pediatry w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego;

- 2) **Opieka nad dziećmi** – jeżeli w następstwie Nieszczęśliwego wypadku lub Nagłego zachorowania Dziecko nie może uczęszczać na zajęcia lekcyjne do szkoły przez okres dłuższy niż 3 dni (konieczne potwierdzenie zwolnieniem lekarskim) Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty opieki domowej (honorarium i koszty dojazdu opiekunki) do wysokości ustalonego limitu;
- 3) **Korepetycje dla dziecka** – jeżeli w następstwie Nieszczęśliwego wypadku lub Nagłego zachorowania Dziecko nie może uczęszczać na zajęcia lekcyjne do szkoły, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty korepetycji w Miejscu zamieszkania pod warunkiem, że niezdolność do uczestniczenia w zajęciach szkolnych zostanie potwierdzona zwolnieniem lekarskim.

4. Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego realizuje na życzenie Ubezpieczonego następujące usługi:

- 1) **Organizacja wizyty u lekarza specjalisty** – jeżeli lekarz pierwszego kontaktu wysłany przez Centrum Alarmowe zaleci wizytę u lekarza specjalisty, Centrum Alarmowe zorganizuje wizytę w terminie wskazanym przez Ubezpieczonego, w miarę lokalnych możliwości – koszt wizyty ponosi Ubezpieczony;

- 2) **Organizacja pomocy psychologa** – jeżeli w następstwie Nieszczęśliwego wypadku lub Nagłego zachorowania Ubezpieczonego lub Członka rodziny konieczna jest pomoc psychologa dla Ubezpieczonego Centrum Alarmowe zorganizuje pierwszą wizytę u odpowiedniego specjalisty – koszt wizyty pokrywa Ubezpieczony;
- 3) **Organizacja procesu rehabilitacji** – jeżeli Ubezpieczony na skutek Nieszczęśliwego wypadku wymaga rehabilitacji, Centrum Alarmowe, zgodnie z zaleceniem lekarskim, zorganizuje:
 - a) wizyty specjalisty fizyioterapeuty w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego lub
 - b) transport do poradni rehabilitacyjnej oraz
 - c) wizyty w poradni rehabilitacyjnej.

Koszt wizyt i transportu pokrywa Ubezpieczony;

- 4) **Przekazywanie informacji** – w przypadku hospitalizacji Ubezpieczonego na skutek Nieszczęśliwego wypadku Centrum Alarmowe na życzenie Ubezpieczonego będzie przekazywać ważne wiadomości rodzinie lub pracodawcy zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) i zachowaniem poufności informacji medycznych;

- 5) **Infolinia medyczna** – Centrum Alarmowe zapewni Ubezpieczonemu:
 - a) całodobowy dostęp do infolinii medycznej polegający na telefonicznej rozmowie z Lekarzem Centrum Alarmowego, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości, udzieli ustnej informacji co do dalszego toku postępowania,
 - b) telefoniczny dostęp do informacji o lekach, ich działaniu, interakcjach z innymi środkami, przeciwwskazaniach, dawkowaniu oraz zamiennikach.

Informacje medyczne oraz telefoniczna rozmowa z Lekarzem Centrum Alarmowego nie mają charakteru diagnostycznego i leczniczego, nie mogą być traktowane jako podstawa do jakichkolwiek roszczeń wobec Lekarza Centrum Alarmowego, który ich udzielił lub wobec Centrum Alarmowego.

5. Centrum Alarmowe nie organizuje pomocy medycznej w przypadku bezpośredniego zagrożenia zdrowia i życia Ubezpieczonego, tj. w sytuacjach wymagających wezwania pogotowia ratunkowego.
6. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polegająca na organizacji usług pomocy medycznej w Miejscu zamieszkania nie ma charakteru ubezpieczenia zdrowotnego i jest wyłączona, jeżeli konieczność interwencji medycznej lub hospitalizacji jest związana z:
 - 1) chorobami przewlekłymi Ubezpieczonego;
 - 2) rekonwalescencją Ubezpieczonego lub schorzeniami w trakcie leczenia, które jeszcze nie zostały wyleczone;
 - 3) nagłym pogorszeniem stanu zdrowia Ubezpieczonego lub komplikacjami w przypadku chorób, które wymagają stałego leczenia lub opieki medycznej.

Assistance domowy §16

1. Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego realizuje następujące usługi w Miejscu zamieszkania w przypadku wystąpienia Zdarzenia losowego:

- 1) **Interwencja specjalisty** (ślusarza, hydraulika, elektryka, dekarza, murarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych) – w celu usunięcia szkody Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dojazdu oraz robocizny specjalisty odpowiedniego ze względu na rodzaj szkody;
- 2) **Dozór mienia** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dozoru mienia przez profesjonalną firmę ochroniarską przez ustalony okres od momentu zgłoszenia Kradzieży z włamaniem lub,
- 3) **Transport mienia** – jeżeli na skutek Zdarzenia losowego lokal nie nadaje się do zamieszkania Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty przewiezienia mienia Ubezpieczonego z Miejsca zamieszkania

Ubezpieczonego do miejsca wyznaczonego przez Ubezpieczonego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub,

- 4) **Przechowanie mienia** – jeżeli na skutek Zdarzenia losowego lokal nie nadaje się do zamieszkania Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty przechowania mienia Ubezpieczonego w przechowalni na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
 - 5) **Transport Ubezpieczonego i Członków rodziny do osoby wyznaczonej** – jeżeli lokal nie nadaje się do zamieszkania Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu Ubezpieczonego oraz osób mieszkających w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego do osoby wyznaczonej przez Ubezpieczonego mającej siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
 - 6) **Hotel** – jeżeli na skutek Zdarzenia losowego lokal nie nadaje się do użytkowania Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu do hotelu dla Ubezpieczonego i Członków rodziny do wysokości ustalonego limitu.
2. Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego realizuje następujące usługi w Miejscu zamieszkania w przypadku wystąpienia awarii Sprzętu RTV/ AGD oraz Sprzętu PC:

- 1) **Interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu RTV/AGD** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dojazdu i robocizny odpowiedniego specjalisty w celu naprawy Sprzętu RTV/AGD znajdującego się w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego oraz stanowiącego własność Ubezpieczonego pod warunkiem, że jego wiek nie przekracza 5 lat (koszt części zamiennych pokrywa Ubezpieczony). W przypadku awarii w sprzęcie objętym gwarancją lub takim, za który na podstawie obowiązujących przepisów prawa odpowiedzialność ponosi sprzedawca, Ubezpieczony powinien wyrazić zgodę na naprawę w ramach Ubezpieczenia;
- 2) **Interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu PC** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dojazdu i robocizny odpowiedniego specjalisty w celu naprawy sprzętu PC znajdującego się w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego oraz stanowiącego własność Ubezpieczonego pod warunkiem, że jego wiek nie przekracza 5 lat (koszt części zamiennych pokrywa Ubezpieczony). W przypadku awarii w sprzęcie objętym gwarancją lub takim, za który na podstawie obowiązujących przepisów prawa odpowiedzialność ponosi sprzedawca, Klient powinien wyrazić zgodę na naprawę w ramach ubezpieczenia.

3. Na życzenie Ubezpieczonego organizowane są następujące usługi:

- 1) **Wizyta projektanta od aranżacji wnętrz** – na życzenie Ubezpieczonego Centrum Alarmowe organizuje w Miejscu zamieszkania wizytę projektanta od aranżacji wnętrz – koszty usługi projektanta pokrywa Ubezpieczony;
- 2) **Informowanie o sieci usługodawców** – jeżeli Ubezpieczony wyraża chęć skorzystania z sieci usługodawców, Centrum Alarmowe udostępni Ubezpieczonemu informacje o firmach świadczących następujące usługi: ślusarskie, hydrauliczne, elektryczne, dekararskie, szklarskie, stolarskie, murarskie, malarskie, glazurnicze, parkieciarskie, dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych.

4. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela polegającej na organizacji usług pomocy technicznej w Miejscu zamieszkania wyłączone są zdarzenia, które powstały w związku:

- 1) z remontami i bieżącymi naprawami przeprowadzanymi w Miejscu zamieszkania;
 - 2) z zamieszkami, rozruchami, aktami terroru, wojną domową lub międzynarodową, strajkami;
 - 3) ze szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
 - 4) ze szkodami powstałymi w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu urządzeń wodno-kanalizacyjnych, do naprawy których zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku;
 - 5) ze szkodami powstałymi wskutek przenikania wód gruntowych;
 - 6) ze skutkami działania materiałów rozzszczepialnych;
 - 7) ze spożyciem przez Ubezpieczonego alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających, jeżeli jest związek przyczynowy pomiędzy stanem nietrzeźwości lub odurzenia Ubezpieczonego, a szkodą;
 - 8) z samobójstwem lub próbą samobójstwa;
 - 9) z uczestnictwem Ubezpieczonego w bójce z wyłączeniem przypadku obrony koniecznej;
 - 10) z 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;
 - 11) z uszkodzeniami, o istnieniu których Ubezpieczony wiedział przed przystąpieniem do Umowy Ubezpieczenia;
 - 12) z prowadzeniem przez Ubezpieczonego działalności gospodarczej w domu.
5. Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej Assistance domowego wyłączone są koszty części zamiennych i materiałów wykorzystanych podczas realizacji świadczenia Interwencja specjalisty.

1. Usługi realizowane są w przypadku unieruchomienia Pojazdu Ubezpieczonego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i Europy na skutek:
 - 1) Awarii;
 - 2) przebitej opony;
 - 3) braku paliwa;
 - 4) kradzieży Pojazdu;
 - 5) Wypadku.
2. Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego realizuje następujące usługi:
 - 1) **Usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia** – organizacja i pokrycie kosztów usprawnienia Pojazdu przez usługodawcę wysłanego przez Centrum Alarmowe na miejsce zdarzenia;
 - 2) **Holowanie pojazdu** – jeżeli nie jest możliwe usprawnienie Pojazdu na miejscu zdarzenia Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty holowania Pojazdu do warsztatu naprawczego mogącego dokonać naprawy lub do Miejsca zamieszkania w zależności od tego, które z tych miejsc znajduje się bliżej miejsca zdarzenia;
 - 3) **Dostarczenie paliwa** – dostarczenie właściwego paliwa do miejsca unieruchomienia Pojazdu w ilości niezbędnej do dojazdu do najbliższej czynnej stacji paliw;
 - 4) **Legalne złomowanie** – organizacja i pokrycie kosztów legalnego złomowania, jeżeli po wypadku Pojazd uległ uszkodzeniu całkowitemu;
 - 5) **Odbiór pojazdu** – organizacja i pokrycie kosztów jednorazowego przejazdu wskazanego przez Centrum Alarmowe kierowcy po odbiór naprawionego Pojazdu i dostarczenie Pojazdu do Miejsca zamieszkania Ubezpieczonego lub do miejsca docelowego podróży. Koszt paliwa, dodatkowego ubezpieczenia i opłat drogowych pokrywa Ubezpieczony;
 - 6) **Informacja o procedurze postępowania w razie Wypadku** – Centrum Alarmowe na życzenie Ubezpieczonego udzieli telefonicznej informacji dotyczącej procedury postępowania w razie Wypadku.
3. Jeżeli w wyniku unieruchomienia pojazdu, które miało miejsce w odległości powyżej 50 km od Miejsca zamieszkania Pojazd został odholowany przez usługodawcę Centrum Alarmowego i nie może być naprawiony tego samego dnia roboczego, Ubezpieczonemu przysługuje jedno z następujących świadczeń określonych poniżej:
 - 1) **Zakwaterowanie w hotelu kierowcy i pasażerów** – organizacja i pokrycie kosztów transportu i zakwaterowania ze śniadaniem w hotelu na okres nie przekraczający czasu naprawy Pojazdu, nie dłuższy jednak niż 3 doby (do wysokości ustalonego limitu). Koszty zakwaterowania w hotelu nie obejmują dodatkowych wydatków poniesionych przez kierowcę i pasażerów związanych z pobytem w hotelu tj. telefon, dodatkowe wyżywienie lub inne usługi świadczone przez hotel;
 - 2) **Samochód zastępczy** – organizacja i pokrycie kosztów wynajmu Pojazdu zastępczego nie dłużej jednak niż na 3 doby, do wysokości ustalonego limitu, z zastrzeżeniem następujących postanowień:
 - a) w zależności od lokalnych możliwości klasa Pojazdu zastępczego jest porównywalna do klasy pojazdu posiadanego przez Ubezpieczonego,
 - b) w przypadku Pojazdu inwalidzkiego lub specjalnie zaadaptowanego zapewniony zostanie Pojazd zastępczy z kierowcą, jeżeli zaden z pasażerów nie może prowadzić dostarczonego Pojazdu zastępczego,
 - c) świadczenia Pojazdu zastępczego nie obejmują kosztów paliwa do Pojazdu zastępczego, ubezpieczeń innych niż OC/AC i innych opłat dodatkowych,
 - d) świadczenia Pojazdu zastępczego przysługują wyłącznie w sytuacji, gdy konieczne było holowanie ubezpieczonego Pojazdu;
 - 3) **Kontynuacja podróży** – jeżeli Pojazd został odholowany przez usługodawcę Centrum Alarmowego i nie może być naprawiony tego samego dnia roboczego Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty przejazdu Ubezpieczonego do Miejsca zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub miejsca docelowego podróży; świadczenie w postaci przejazdu Ubezpieczonego do celu podróży przysługuje jedynie wtedy, jeżeli koszt przejazdu do celu podróży nie przewyższa kosztu przejazdu do Miejsca zamieszkania.
4. Na życzenie Ubezpieczonego Centrum Alarmowe przekazuje niezbędne wiadomości rodzinie lub pracodawcy, dokona zmian w rezerwacji hotelu, biletu lotniczego, udzieli informacji o autoryzowanych stacjach dealerskich, zapewni pomoc tłumacza przy formalnościach związanych z zaistniałymi zdarzeniami.
5. Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej Assistance samochodowego w podróży na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i Europy wyłączone są koszty:
 - 1) wynikające z powtarzających się Awarii Pojazdu, będących następstwem nie usunięcia przez Ubezpieczonego ich przyczyny po udzieleniu świadczenia przez Centrum Alarmowe;
 - 2) będące następstwem użytkowania Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem oraz spowodowane przez przewożony ładunek, w tym ładunek wszelkiego rodzaju przyczep;
 - 3) powstałe podczas używania Pojazdu przez Ubezpieczonego lub uprawnionego kierowcę jako narzędzia przestępstwa;
 - 4) powstałe w czasie używania Pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub innych podmiotów, a także powstałe

w Pojazdach uczestniczących w akcjach protestacyjnych i blokadach dróg;

- 5) powstałe w Pojazdach używanych do celów zarobkowych, tj. taksówek, czy Pojazdach wypożyczalni samochodów;
- 6) powstałe w Pojeździe oddanym do sprzedaży komisowej;
- 7) powstałe w Pojeździe, którego kierujący w chwili zdarzenia nie posiadał wymaganych uprawnień do kierowania pojazdem: prawa jazdy, badań lekarskich, wymaganego świadectwa kwalifikacji, o ile jest związek przyczynowy pomiędzy tymi zdarzeniami a szkodą, z wyłączeniem sytuacji w których kierujący wszedł w posiadanie pojazdu wbrew woli Ubezpieczonego;
- 8) powstałe w związku z kierowaniem pojazdem przez osobę znajdującą się w stanie nietrzeźwości lub stanie wskazującym na spożycie alkoholu, pod wpływem narkotyków lub innych podobnie działających środków, jeśli miało to wpływ na zaistnienie zdarzenia;
- 9) powstałe w sytuacji, gdy kierujący Pojazdem bez uzasadnionej przyczyny oddalił się z miejsca zdarzenia, z wyłączeniem sytuacji w których kierujący wszedł w posiadanie Pojazdu wbrew woli Ubezpieczonego;
- 10) powstałe podczas jazd próbnych, rajdów, wyścigów, treningów, konkursów albo użycia Pojazdu jako rekwizytu;
- 11) powstałe w Pojeździe nielegalnie wprowadzonym na polski obszar celny, o ile jest związek przyczynowy pomiędzy zdarzeniem a szkodą;
- 12) powstałe podczas użycia Pojazdu do transportu towarów niebezpiecznych, takich jak: paliwa, toksyczne substancje chemiczne lub gazy;
- 13) powstałe podczas użycia Pojazdu do nauki jazdy, objęte zakresem ubezpieczenia Pojazdów mechanicznych od utraty, zniszczenia lub uszkodzenia (autocasco);
- 14) uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych, obsługi bieżącej i okresowej, dostawy i montażu akcesoriów w przypadku Awarii Pojazdu;
- 15) powstałe podczas użycia Pojazdów wynajmowanych i używanych do zarobkowego przewozu osób lub towarów;
- 16) zniszczenia lub uszkodzenia Pojazdu i ładunku w wyniku bezpośredniego uderzenia w ubezpieczony przedmiot Pojazdu drogowego lub szynowego nie należącego do Ubezpieczonego lub osób bliskich i nie będącego pod ich kontrolą, a także uderzenie części takiego pojazdu lub przewożonego nim ładunku, powodujące bezpośrednie zniszczenie lub uszkodzenie ubezpieczonego mienia.

Concierge §18

1. Centrum Alarmowe zobowiązuje się do organizacji na prośbę Ubezpieczonego usług znajdujących się w Tabeli nr 1 poniżej:

Tabela nr 1

CONCIERGE	
ORGANIZACJA USŁUG DLA DOMU	
Na życzenie Ubezpieczonego	Organizacja zakupu i dostarczenia pod wskazany adres zakupów, kwiatów, prezentów dla wskazanej osoby
	Pomoc w znalezieniu oraz organizacji zamówienia i zakupu książek, płyt CD oraz DVD, wskazanych przez Ubezpieczonego pod warunkiem, że są one dostępne w ofercie rynkowej
	Organizacja profesjonalnej pomocy sprzątającej
	Organizacja profesjonalnej ochrony domu
	Pomoc w projektowaniu i aranżacji wnętrza i ogrodu poprzez informowanie o profesjonalnych firmach zajmujących się doradztwem w tym zakresie oraz organizację usług transportowych mebli oraz elementów dekoracyjnych do domu
	Organizacja opieki nad dziećmi podczas nieobecności rodzica w domu
	Organizacja opieki nad zwierzętami domowymi podczas nieobecności właściciela lub organizacja transportu zwierząt domowych do hotelu dla zwierząt
	Organizacja usług związanych z serwisem samochodowym tj. mycie, naprawa, przeglądy oraz rezerwacja w stacji obsługi pojazdów
	Informacje teleadresowe (adresy firm, urzędów, instytucji publicznych)
	Informacje o lokalizacji bankomatów
	Informacje o numerach alarmowych

CONCIERGE	
ORGANIZACJA PRZYJĘĆ I SPOTKAŃ BIZNESOWYCH	
Na życzenie Ubezpieczonego	Pomoc w planowaniu i organizacji uroczystości okolicznościowych i jubileuszowych, przyjęć, bankietów , oraz catering poprzez informowanie oraz zapewnienie kontaktu z profesjonalnymi podmiotami specjalizującymi się w tym zakresie
	Organizacja wynajęcia limuzyny ślubnej wraz z kierowcą, dorożki konnej, karety lub auta zabytkowego oraz organizacja przyjęć weselnych , fotografa, dekoracji sali lub ogrodu
	Pomoc w organizacji przyjęć dla dzieci („Kinder parties”) obejmujących również dodatkowe atrakcje tj. gry, zabawy i konkursy poprzez informowanie oraz zapewnienie kontaktu z profesjonalnymi podmiotami specjalizującymi się w tym zakresie
	Organizacja rezerwacji stolików w wybranej restauracji lub kawiarni, w tym również pomoc w znalezieniu lokalu wg określonych przez Ubezpieczonego upodobań oraz charakteru spotkania biznesowego jak i prywatnego
ORGANIZACJA WOLNEGO CZASU, HOBBY, ZDROWIE I URODA	
Na życzenie Ubezpieczonego	Kalendarium imprez i wydarzeń kulturalnych (koncerty, imprezy plenerowe, aktualne wystawy w galeriach sztuki, sztuki operowe, spektakle teatralne, pokazy filmowe, musicale, festiwale muzyki, koncerty muzyki klasycznej i rozrywkowej, koncerty jazzowe) w tym również organizacja rezerwacji, zakupu i dostarczenia biletów na imprezy
	Kalendarium wydarzeń sportowych (mistrzostwa sportowe, wyścigi konne, turnieje tenisa ziemnego, mecze i turnieje polo, turnieje golfa, skoki narciarskie) w tym również organizacja rezerwacji, zakupu i dostarczenia biletów na imprezy
	Informacje o rozrywkach (adresy i repertuar kin, teatrów, adresy klubów- lokalizacja, możliwości dojazdu, dostępność biletów)
	Informacja o metodach aktywnego spędzania czasu (organizatorzy, cenniki, pomoc w wyszukiwaniu)
	Organizacja rezerwacji, zakupu i dostarczenia pod wskazany adres biletów do kin, teatrów, opery, koncerty oraz inne imprezy sportowe i kulturalne
	Rezerwacja pobytu w hotelu lub pensjonacie
	Pomoc w organizacji wynajęcia prywatnego samolotu
	Organizacja wynajęcia sprzętu sportowego
	Zdrowie i uroda - organizacja rezerwacji w klubie fitness oraz wynajęcia osobistego trenera, wizyty w gabinetach odnowy biologicznej, u fryzjera, wizażysty, stylisty, kosmetyczki wyjazdów do ośrodków SPA
	Szkoły i Uczelnie - informacja o warunkach przyjęcia, tematyce zajęć, możliwościach dojazdu, cennikach)
	Informacja o kursach doszkalających (organizator, lokalizacja, ceny)
	Dane teled adresowe bibliotek i czytelni
	Informacja o kursach hobbystycznych (organizator, lokalizacja, ceny)
	Informacje o grupach dyskusyjnych, organizacjach i kołach zainteresowań (pomoc w wyszukiwaniu)
ORGANIZACJA PODRÓŻY	
Na życzenie Ubezpieczonego	Pomoc w planowaniu i organizacji wyjazdów turystycznych uwzględniając określone przez Ubezpieczonego upodobania, charakter wyjazdu oraz dodatkowe atrakcje (tj. spływ kajakowy, wspinaczka, lot balonem, nurkowanie, safari, rejs żaglowcem)
	Pomoc administracyjna w przypadku zagubienia dokumentów za granicą, informowanie o procedurach postępowania i pomoc w kontakcie z odpowiednimi służbami za granicą
	Informowanie o pogodzie i klimacie w danym kraju, temperaturach w wybranych miejscowościach, warunkach pogodowych na drogach, obowiązkowych szczepienia, procedurach związanych z ubieganiem się o wizę, atrakcjach turystycznych w wybranej miejscowości
	Pomoc w organizacji odzyskania i ponownego skierowania zagubionego lub opóźnionego bagażu podróжного
	Organizacja wynajęcia samochodu w kraju i za granicą wedle wybranego przez Ubezpieczonego typu i modelu pojazdu
	Organizacja pomocy tłumacza w miejscu pobytu za granicą lub tłumaczeń telefonicznych
	Informacje turystyczne - atrakcje turystyczne, adresy biur podróży, możliwości rezerwacji hoteli i samochodów, obowiązkowe szczepienia, wizy
	Informacje komunikacyjne - sugerowane połączenia i objazdy, lokalizacja stacji benzynowych, adresy warsztatów samochodowych, czas oczekiwania na przejściach granicznych, rozkłady połączeń komunikacyjnych
	Organizacja rezerwacji, zakupu i dostarczenia pod wskazany adres biletów kolejowych lub lotniczych

Usługa Bezpieczna Tożsamość § 19

- Na życzenie Ubezpieczonego Centrum Alarmowe wysyła drogą elektroniczną „Pakiet Informacyjny Bezpieczna Tożsamość” dotyczący ochrony danych i tożsamości, zawierający następujące informacje:
 - jakie kroki należy podjąć w przypadku utraty dokumentów,
 - jakie dokumenty należy zastrzegać i jakie niebezpieczeństwa wiążą się z ich utratą (wykorzystanie przez osoby niepowołane),
 - informacja o podmiotach, gdzie należy zgłaszać utratę dokumentów,
 - jak uzyskać dostęp do własnej historii kredytowej w BIK,
 - informacja o krokach jakie należy podjąć w celu uzyskania nowych dokumentów,

- porady na czas wyjazdów zagranicznych,
 - informacja o opłatach związanych z uzyskaniem nowych dokumentów.
- W przypadku zgłoszenia przez Ubezpieczonego faktu utraty dokumentów tożsamości, kart debetowych, kart kredytowych, imiennych kart lojalnościowych, telefonów komórkowych Centrum Alarmowe na wniosek Ubezpieczonego udziela Ubezpieczonemu informacji wymienionych w ust. 1 i w zależności od sytuacji doradza Ubezpieczonemu jakie kroki powinien podjąć w celu zmniejszenia ryzyka negatywnych konsekwencji wykorzystania ww. dokumentów przez osoby niepowołane.
- W razie potrzeby Centrum Alarmowe podejmie w imieniu Ubezpieczonego następujące kroki:

- 1) Pomoc w wypełnianiu wniosku o uzyskanie raportu w BIK (dostęp do historii kredytowej),
- 2) Pomoc w uzyskaniu nowych dokumentów, kart (pomoc nie obejmuje sytuacji wymagających fizycznej obecności Ubezpieczonego),
- 3) Pomoc w uzyskaniu dokumentów zastępczych za granicą,
- 4) Telefoniczna pomoc tłumacza (język angielski) w razie utraty dokumentów za granicą.

Suma Ubezpieczenia
§20

1. Poniższe tabele określają sumy ubezpieczenia dla poszczególnych rodzajów świadczeń assistance oraz maksymalną ilość interwencji w ciągu rocznych okresów ubezpieczeniowych, o których mowa w §3 ust. 2 (w odniesieniu do każdego Ubezpieczonego):

Tabela nr 2

ASSISTANCE MEDYCZNY		
SYTUACJA W JAKIEJ PRZYSŁUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMIT NA ZDARZENIE
Uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia Ubezpieczonego w wyniku Nieszczęśliwego wypadku	Wizyta lekarza (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	Bez limitu
	Dostarczenie leków i Drobnego sprzętu ortopedycznego - rehabilitacyjnego (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	Bez limitu
	Transport medyczny (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	2000 PLN
	Wizyta pielęgniarki (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	500 PLN
	Opieka domowa po hospitalizacji (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	3 dni
	Opieka nad zwierzetami (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	3 dni
Uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia dziecka Ubezpieczonego w wyniku Nagłego zachorowania lub Nieszczęśliwego wypadku w domu lub w szkole	Wizyta lekarza pediatry (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	Bez limitu
	Opieka nad dziećmi (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	3 dni
	Korepetycje dla dziecka (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	12 h
Na życzenie Ubezpieczonego	Organizacja Wizyty u Lekarza Specjalisty	organizacja
	Pomoc psychologa	organizacja
	Organizacja procesu rehabilitacji	organizacja
	Przekazywanie Informacji	Bez limitu
	INFOLINIA MEDYCZNA	Bez limitu

Tabela nr 3

ASSISTANCE DOMOWY		
SYTUACJA W JAKIEJ PRZYSŁUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMIT NA ZDARZENIE
Uszkodzenie mienia w Miejscu zamieszkania wskutek wystąpienia Zdarzeń losowych określonych w §2, pkt.26	Interwencja specjalisty (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	1000 PLN
	Świadczenia zamienne (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	1000 PLN
	Świadczenia zamienne (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	1000 PLN

ASSISTANCE DOMOWY		
SYTUACJA W JAKIEJ PRZYSŁUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMIT NA ZDARZENIE
Uszkodzenie/ zatrzęsnięcie zamków w domu Ubezpieczonego	Interwencja ślusarza (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	1000 PLN
Awaria Sprzętu RTV/AGD w Miejscu zamieszkania	Interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu RTV/AGD/PC (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	1000 PLN
Awaria Sprzętu PC w Miejscu zamieszkania	Interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu PC (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	500 PLN
Na życzenie Ubezpieczonego	Organizacja wizyty projektanta od aranżacji wnętrz	Bez limitu
	Informacja o sieci usługodawców	Bez limitu

Tabela nr 4

ASSISTANCE SAMOCHODOWY (Polska + Europa)		
SYTUACJA W JAKIEJ PRZYSŁUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMIT NA ZDARZENIE
Unieruchomienie pojazdu na skutek: 1) Awarii, 2) przebitej opony, 3) braku paliwa, 4) kradzieży pojazdu, 5) Wypadku	Naprawa pojazdu na miejscu zdarzenia (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	1500 PLN
	Hołowanie pojazdu (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	1500 PLN
	Dostarczenie paliwa (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	1000 PLN
	Legalne złomowanie (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	1000 PLN
	Świadczenia zamienne (1 raz w roku ubezpieczeniowym, powyżej 50 km od Miejsca zamieszkania)	Zakwaterowanie w hotelu kierowcy i pasażerów
		1000 PLN (max 3 doby)
		Samochód zastępczy
	Odbiór pojazdu (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	Kontynuacja podróży
		Bilet 1 klasy
	Informacja o procedurze postępowania w razie Wypadku	1000 PLN
Na życzenie Ubezpieczonego	Usługi informacyjne	Bez limitu

2. Sumy ubezpieczenia stanowią górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do jednego zdarzenia.

III. Postanowienia końcowe wspólne

Reklamacje
§ 21

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 51 13),
 - c) osobiście w oddziale Europ Assistance Polska Sp. z o.o., Warszawa, ul. Wołoska 5,
 - d) w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: 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 z Umowy ubezpieczenia ma prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z Umowy ubezpieczenia przez sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego oraz prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z Umowy ubezpieczenia w drodze pozasądowego postępowania prowadzonego przy Rzeczniku Finansowym.
5. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi w formie elektronicznej może nastąpić na wniosek składającego reklamację.
6. Spory wynikające z Umowy ubezpieczenia pomiędzy Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z Umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a Ubezpieczycielem mogą być rozpatrzone w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym - Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, www.rf.gov.pl. który jest podmiotem właściwym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, a także korzystać z pomocy Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

Postanowienia końcowe

§ 22

1. Wszelkie odstępstwa od niniejszych OWU muszą być wymienione w Umowie Ubezpieczenia pod rygorem nieważności.
2. Nieznajomość przez Ubezpieczonego OWU i wynikających z nich praw i obowiązków nie stanowi usprawiedliwienia dla nieprzestrzegania określonych w nich zasad.
3. Prawem właściwym dla Umowy Ubezpieczenia zawartej na podstawie niniejszych OWU jest prawo polskie.
4. Spory wynikające z Umów Ubezpieczenia rozpatrują sądy powszechne właściwe dla Miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym kodeksu cywilnego i ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
6. Ubezpieczyciel nie jest zobowiązany do informowania zgłaszającego zdarzenie o otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu zdarzenia w terminie do 7 dni, jeżeli świadczenie zostanie spełnione bezpośrednio po otrzymaniu zawiadomienia.
7. Tryb przyjmowania zawiadomień, o których mowa w ustępie poprzednim określony został w §6 niniejszych OWU – Obowiązki Ubezpieczonego.
8. Niniejsze OWU R-Assistance & Concierge dla Klientów Banku BGŻ BNP Paribas S.A.
Posiadaczy i Współposiadaczy Konta Osobistego Premium wchodzi w życie od dnia 1 listopada 2018 roku.