

## **SZCZEGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA ASSISTANCE „Warunki”**

### **Postanowienia ogólne**

#### **§ 1**

1. Na podstawie niniejszych szczególnych warunków ubezpieczenia (zwanymi dalej „SWU”) Inter Partner Assistance Oddział w Polsce (zwany dalej „Ubezpieczycielem”) udziela ochrony ubezpieczeniowej Ubezpieczonemu na podstawie Umowy generalnej ubezpieczenia (zwanej dalej „Umową”) zawartej pomiędzy Ubezpieczycielem a Stowarzyszeniem Horyzont Pro (zwanym dalej „Ubezpieczającym”).

### **Definicje**

#### **§ 2**

Użyte w niniejszych Warunkach pojęcia oznaczają:

#### **I. Definicje wspólne dla ubezpieczenia w zakresie Pakietu Assistance Medyczny, Assistance Medyczny Rodzinny oraz Pakietu Assistance Domowy i Pakietu Assistance Domowy Plus**

1. **CENTRUM ALARMOWE ASSISTANCE** – Jednostka zajmująca się organizacją i świadczeniem Ubezpieczonemu usług assistance.
2. **MIEJSCE ZAMIESZKANIA** – Lokal mieszkalny lub dom jednorodzinny na terytorium Polski. Za Miejsce zamieszkania, w rozumieniu niniejszych Warunków oraz dla celów świadczenia ochrony ubezpieczeniowej, przez cały okres ubezpieczenia uznaje się miejsce wskazane przez Ubezpieczonego jako miejsce jego zamieszkania w momencie składania deklaracji z oświadczeniem o wyrażeniu zgody na objęcie ochroną ubezpieczeniową. Zasada określona powyżej obowiązuje dla każdego okresu ubezpieczenia, z wyłączeniem sytuacji, w której Ubezpieczony zmienił Miejsce zamieszkania i poinformował Ubezpieczyciela o zmianie poprzez złożenie deklaracji aktualizacji danych.
3. **UBEZPIECZONY** – osoba fizyczna, na której rachunek zawarto umowę ubezpieczenia. Za Ubezpieczonego rozumie się również członka rodziny Ubezpieczonego, pod warunkiem objęcia go ochroną w ramach Pakietu Assistance Medyczny z Rozszerzeniem Rodzinnym (**Assistance Medyczny Rodzinny**), po opłaceniu dodatkowej składki.
4. **LIMITY ODPOWIEDZIALNOŚCI** – górna granica odpowiedzialności Ubezpieczyciela w okresie ubezpieczenia, wyznaczona dla poszczególnych świadczeń.

#### **II. Definicje dla ubezpieczenia w zakresie Assistance Medyczny i Assistance Medyczny Rodzinny:**

1. **AMATORSKIE UPRAWIANIE SPORTÓW LETNICH I ZIMOWYCH** – sporty uprawiane rekreacyjnie w szczególności takie jak: narciarstwo, snowboard, surfing, windsurfing, kitesurfing, jazda na rowerze lub paintball.
2. **CHOROBA PRZEWLEKŁA** - choroba mająca długotrwały przebieg, trwająca zwykle miesiącami lub latami, leczona w sposób stały lub okresowy.
3. **CZŁONEK RODZINY** - współmałżonek, konkubent, konkubina, dzieci (również przysposobione).

4. **DZIECKO** - dziecko własne Ubezpieczonego będącego jego opiekunem prawnym, a także dziecko przysposobione lub pasierb w wieku do 18 lat zamieszkujące w jednym Miejscu zamieszkania wraz z Ubezpieczonym.
5. **HOSPITALIZACJA** – leczenie w szpitalu trwające nieprzerwanie co najmniej 24 godziny.
6. **LECZENIE AMBULATORYJNE** – świadczenie zdrowotne w ramach pomocy doraźnej niewymagającej hospitalizacji.
7. **LEKARZ CENTRUM ALARMOWEGO ASSISTANCE** - osoba uprawniona do wykonywania zawodu lekarza zgodnie z polskim prawem, wskazana przez Centrum Alarmowe Assistance i uprawniona do występowania w imieniu Centrum Alarmowego,
8. **LEKARZ PROWADZĄCY** - lekarz przydzielony do opieki nad Ubezpieczonym z ramienia placówki medycznej w której Ubezpieczony poddał się leczeniu.
9. **NAGŁE ZACHOROWANIE** - powstały w sposób nagły, stan chorobowy zagrażający zdrowiu Ubezpieczonego, wymagający udzielenia pilnej pomocy medycznej jednakże nie zagrażający życiu i nie wymagający świadczeń pogotowia ratunkowego.
10. **NIESZCZĘŚLIWY WYPADEK** - przypadkowe, nagłe, niezależne od woli i stanu zdrowia Ubezpieczonego, gwałtowne zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego Ubezpieczony doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia i wymaga pomocy lekarskiej, jednakże nie zagrażające życiu i nie wymagające świadczeń pogotowia ratunkowego.
11. **OSOBA WYZNACZONA** - przebywająca na terytorium Polski osoba, wskazana na piśmie przez Ubezpieczonego, w sytuacjach, o których mowa w Warunkach .
12. **PLACÓWKA MEDYCZNA** - działający zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa zakład opieki leczenia zamkniętego lub otwartego, którego zadaniem jest świadczenie przez wykwalifikowaną kadrę pielęgniarską i lekarską całodobowej, całodziennej lub doraźnej opieki medycznej, leczenie i wykonywanie zabiegów chirurgicznych. W rozumieniu SWU za placówkę medyczną nie uważa się ośrodka opieki społecznej, ośrodka dla psychicznie chorych, hospicjum, ośrodka leczenia uzależnień od alkoholu, narkotyków, leków i innych tego typu środków, ośrodka sanatoryjnego, ośrodka wypoczynkowego, ośrodka SPA.
13. **SPORTY EKSTREMALNE** - Sporty których uprawianie wymaga nadprzeciętnych umiejętności i działania w warunkach dużego ryzyka. W szczególności pod tym pojęciem rozumie się sporty powietrzne, takie jak skoki ze spadochronem, skoki z wysokich obiektów, paralotniarstwo, szybownictwo, pilotowanie jakichkolwiek samolotów, oraz sporty takie jak: spaleologia, kolarstwo górskie, skoki narciarskie, heliskiing
14. **SPORTY WYSOKIEGO RYZYKA** - Jazda konna, myślistwo, nurkowanie z aparatem powietrznym, rafting lub inne sporty wodne, wspinaczka (w tym wysokogórska, skałkowa, skalna) sztuki walki oraz wszelkiego rodzaju sporty obronne.
15. **ZAWODOWE I WYCZYNOWE UPRAWIANIE SPORTU** - Sporty uprawiane regularnie i intensywnie, tzn. udział w treningach, zawodach, obozach kondycyjnych, w ramach przynależności do klubów sportowych a także czerpania dochodów z uprawiania danej dyscypliny sportu.
16. **ZDARZENIE ASSISTANCE (zdarzenie uprawniające):**
  - a) Nieszczęśliwy wypadek,
  - b) Nagłe zachorowanie,Tabela limitów i świadczeń określa każdorazowo Zdarzenia Assistance właściwe dla poszczególnych świadczeń.

## **II. Definicje dla ubezpieczenia w zakresie Pakietu Assistance Domowy oraz Pakietu Assistance Domowy Plus:**

1. **AWARIA INSTALACJI** - zaistniała w Miejscu zamieszkania awaria powodująca przerwanie działania instalacji wodno-kanalizacyjnej lub elektrycznej, alarmowej lub centralnego ogrzewania (w tym pieca grzewczego służącego do ogrzewania domu lub lokalu mieszkalnego), wynikająca z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego, hydraulicznego lub elektrycznego, pod warunkiem iż nie jest ona objęta odpowiedzialnością administracji budynku lub służb miejskich.
2. **AWARIA SPRZĘTU AGD/RTV** –uszkodzenie sprzętu RTV, AGD znajdującego się w Miejscu zamieszkania, wynikające z przyczyn wewnętrznych, powodujące nieprawidłowe funkcjonowanie takiego sprzętu. Za awarię sprzętu AGD/RTV, w rozumieniu niniejszych Warunków, nie uważa się awarii wynikającej z działania człowieka, uderzenia, zaniedbania, zwykłego zużycia, normalnej konserwacji i potrzeb eksploatacyjnych lub użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi.
3. **CZYNNIKI ZEWNĘTRZNE** - wszystkie czynniki pochodzenia zewnętrznego o charakterze mechanicznym, termicznym, chemicznym, których zaistnienie/wystąpienie nie jest przewidziane ani też uznawane przez producenta, w instrukcji obsługi, jako proces normalnej eksploatacji czy też konserwacji zamka do drzwi wejściowych w Miejscu zamieszkania.
4. **DESZCZ NAWALNY** - opady deszczu o współczynniku natężenia co najmniej 4 (cztery), ustalonym przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej; w przypadku braku stacji pomiarowej tego Instytutu na terenie obejmującym miejsce zdarzenia, należy brać pod uwagę stan faktyczny i rozmiar szkód świadczących wyraźnie o działaniu deszczu nawalnego.
5. **GRAD** – opad atmosferyczny składający się z bryłek lodu.
6. **HURAGAN/SILNY WIATR** - 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 rozmiar szkód w miejscach ich powstania oraz w bezpośrednim sąsiedztwie świadczące wyraźnie o masowym i niszczycielskim działaniu wiatru.
7. **LAWINA** - gwałtowne zsuwanie lub staczanie się mas: śniegu, lodu, błota, skał lub kamieni ze zboczy górskich.
8. **KRADZIEŻ Z WŁAMANIEM** - usiłowanie zaboru lub zabór mienia z Miejsca zamieszkania:
  - a) po uprzednim usunięciu zabezpieczenia siłą lub przy użyciu narzędzia, albo
  - b) po uprzednim otworzeniu zabezpieczenia kluczem podrobionym, dopasowanym lub innym narzędziem, albo
  - c) po uprzednim otworzeniu zabezpieczenia kluczem oryginalnym, który sprawca zdobył w wyniku kradzieży z włamaniem lub w wyniku rabunku.
9. **OSOBA BLISKA** - członek najbliższej rodziny Ubezpieczonego tj. małżonek, dzieci, lub inne osoby pozostająca z Ubezpieczonym we wspólnym gospodarstwie domowym w Miejscu zamieszkania.
10. **OSOBA TRZECIA** - każda osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, nie będąca Ubezpieczonym, Uprawnionym, Ubezpieczającym lub osobą, za którą te podmioty ponoszą odpowiedzialność.
11. **OSUWANIE SIĘ ZIEMI** – niespowodowane działalnością ludzką osuwanie się ziemi po stokach.
12. **PĘKANIE MROZOWE** - uszkodzenie spowodowane mrozem, polegające na pęknięciu znajdujących się wewnątrz Miejsca zamieszkania instalacji rur dopływowych lub odpływowych (kanalizacyjnych), instalacji grzewczych, instalacji tryskaczowej i/lub gaśniczej.
13. **POWÓDŹ** - zalanie terenu w następstwie podniesienia się poziomu wody w korytach wód płynących i stojących, wskutek nadmiernych opadów atmosferycznych, topnienia kry lodowej, tworzenie się zatorów lodowych, sztormu i podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych. Wystąpienie powodzi musi być potwierdzone przez organy samorządowe,

państwowe lub stwierdzone przez Ubezpieczyciela na podstawie szkód, jakie wystąpiły w najbliższym sąsiedztwie.

14. **POŻAR** - działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozszerzył się o własnej sile.
15. **PRZEPIĘCIE** - gwałtowna zmiana napięcia w sieci elektrycznej lub elektronicznej, powodująca wystąpienie napięcia znacznie przekraczającego wartości dopuszczalne, określone przez producenta dla danego urządzenia znajdującego się w Miejscu zamieszkania.
16. **ROZBÓJ** - zabór mienia znajdującego się w Miejscu zamieszkania, dokonany przy użyciu przemocy fizycznej lub groźby jej natychmiastowego użycia wobec Ubezpieczonego lub Osoby bliskiej. Rabunek ma miejsce również wówczas, gdy sprawca, używając przemocy fizycznej lub groźąc jej użyciem, doprowadził Ubezpieczonego lub Osobę bliską posiadającą klucze do Miejsca zamieszkania do jego otwarcia lub sam je otworzył zrabowanym kluczem.
17. **SPRZĘT RTV/AGD** –Wymienione poniżej rodzaje urządzeń wykorzystywane w Miejscu zamieszkania do użytku domowego, które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy nie wcześniej niż 5 lat przed awarią („wiek” Sprzętu), z wyłączeniem urządzeń chronionych gwarancją producenta:
  - 1) Sprzęt AGD (zabudowany lub wolnostojący):
    - a) pralka
    - b) pralka z suszarką
    - c) zmywarka
    - d) suszarka wirowa / wirówka (pralnicza)
    - e) suszarka (pralnicza)
    - f) lodówka
    - g) zamrażarka
    - h) lodówko – zamrażarka
    - i) kuchenka elektryczna, gazowa lub gazowo-elektryczna
    - j) wyciąg
    - k) okap
    - l) piekarnik
  - 2) Sprzęt RTV (nie mający charakteru sprzętu przenośnego, tj. z wykluczeniem odtwarzaczy cd i mp3):
    - a) telewizor do 55”
    - b) odtwarzacz video
    - c) odtwarzacz dvd/Blue-ray
    - d) zintegrowane tv z ww. odtwarzaczem
    - e) wieża hi-fi;
18. **SPRZĘT PRZENOŚNY** - Sprzęt, który zgodnie z jego przeznaczeniem i założeniem producenta przeznaczony jest do użytkowania także poza pomieszczeniami mieszkalnymi (jak np. odtwarzacz CD, MP3, MP4).
19. **STŁUCZENIE ELEMENTÓW STAŁYCH** - przypadkowe rozbicie, zniszczenie lub uszkodzenie elementów stałych znajdujących się w Miejscu zamieszkania, niezależne od woli Ubezpieczonego lub Osób bliskich. Przez elementy stałe rozumie się:
  - a) szyby okienne i drzwiowe,
  - b) oszklenie ścian i dachów,
  - c) szklane przegrody ścienne,
  - d) lustra przytwierdzone na stałe,
  - e) ceramiczne kuchenne płyty grzewcze,
  - f) szklane, ceramiczne i kamienne blaty, okładziny ścian, słupów,
  - g) szyby kominkowe.

20. **TRZĘSIENIE ZIEMI** – niewywołany przez działalność człowieka ruch ziemi spowodowany wstrząsem równym co najmniej 6 stopniom w międzynarodowej skali MCS.
21. **UDERZENIE PIORUNA** - bezpośrednie wyładowanie elektryczności atmosferycznej oddziałujące na Miejsce zamieszkania, powodujące przepływ ładunku elektrycznego przez to miejsce.
22. **UDERZENIE POJAZDU MECHANICZNEGO** - uderzenie pojazdu w rozumieniu Prawa o Ruchu Drogowym, w tym pojazdu szynowego, powodujące bezpośrednie zniszczenia lub uszkodzenia w Miejscu zamieszkania.
23. **UPADEK STATKU POWIETRZNEGO** - katastrofa lub przymusowe lądowanie samolotu silnikowego, bezsilnikowego lub innego obiektu latającego oraz upadek jego części lub ładunku, z wyłączeniem zrzutu paliwa.
24. **USZKODZENIE/ZATRZAŚNIĘCIE SIĘ ZAMKA** - każde zdarzenie zaistniałe w Miejscu zamieszkania, powstałe w skutek działania Czynników zewnętrznych uniemożliwiających dostanie się do Miejsca zamieszkania.
25. **WANDALIZM** - bezprawne, celowe uszkodzenia lub zniszczenia przez Osoby trzecie w Miejscu zamieszkania.
26. **WYBUCH** - gwałtowna zmiana stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów, pary lub cieczy wywołane ich właściwością rozprzestrzeniania się (eksplozja).
27. **ZALANIE** - działanie na mienie znajdujące się w Miejscu zamieszkania wody, pary, cieczy lub innych substancji, które wydostały się w sposób niezamierzony i niekontrolowany z prawidłowo konserwowanych instalacji i urządzeń wodociągowych, kanalizacyjnych, centralnego ogrzewania, instalacji gaśniczych oraz innych instalacji technologicznych (dotyczy również urządzeń typu pralki, wirówki, zmywarki, lodówki) wskutek:
  - a) awarii tych instalacji lub urządzeń,
  - b) nieumyślnego pozostawienia otwartych kranów lub innych zaworów w urządzeniach wodno-kanalizacyjnych zamontowanych wewnątrz miejsca ubezpieczenia, czasowo niezasilanych,
  - c) samoczynnego uruchomienia się urządzeń gaśniczych (tryskaczowych) z innych przyczyn niż pożar, o ile nie nastąpiło ono w wyniku przeprowadzonych czynności pomiarowo-kontrolnych, naprawy,
  - d) zalania wodą pochodzącą z urządzeń domowych tj. lodówka, zamrażarka oraz innych podobnych urządzeń chłodniczych, spowodowane czasowym brakiem zasilania prądem, nie związanym z działaniem Ubezpieczonego,
  - e) cofnięcia się wody lub ścieków z ogólnodostępnej sieci wodociągowej albo kanalizacyjnej,
  - f) zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych,
  - g) zalania wodą lub inną cieczą przez Osoby trzecie,
  - h) samoistnego tj. niezależnego od działań osób objętych ochroną, Osób trzecich lub zwierząt domowych uszkodzenia akwarium lub łóżka wodnego.
28. **ZAPADANIE SIĘ ZIEMI** - obniżenie poziomu terenu z powodu zaważenia się podziemnych pustych przestrzeni w gruncie, które powstały bez ingerencji człowieka.
29. **ZDARZENIE ASSISTANCE (zdarzenie uprawniające)** – nagłe zdarzenie powodujące konieczność udzielenia świadczenia z tytułu umowy ubezpieczenia, zgodnie z niniejszymi Warunkami, tj.:
  - a) Kradzież z włamaniem,
  - b) Zdarzenie losowe
  - c) Awaria instalacji
  - d) Uszkodzenie/zatrzaśnięcie się zamka – **WYŁĄCZNIE w zakresie Pakietu Assistance Domowy Plus.**

e) Awaria sprzętu RTV/AGD – **WYŁĄCZNIE w zakresie Pakietu Assistance Domowy Plus.**

Tabela limitów i świadczeń określa każdorazowo Zdarzenia assistance właściwe dla poszczególnych świadczeń.

30. **ZDARZENIE LOSOWE** - Pożar, Uderzenie pioruna, Przepięcie, Wybuch, Uderzenie pojazdu mechanicznego, Upadek statku powietrznego, Pęknięcie mrozowe, Deszcz nawalny, Lawina, Zapadanie się ziemi, Osuwanie się ziemi, Huragan/Silny wiatr, Grad, Zalanie, Powódź, Trzęsienie ziemi, Rozbój, Wandalizm, Zgubienie lub kradzież kluczy do jedynych drzwi wejściowych w Miejscu zamieszkania, Stłuczenie elementów zainstalowanych na stałe w Miejscu zamieszkania.

### **Przedmiot i zakres ubezpieczenia.**

#### **§ 3**

1. Przedmiot ubezpieczenia „Assistance” stanowią koszty **usług Pakietu Assistance Medyczny, Pakietu Assistance Medyczny Rodzinny, usług Pakietu Assistance Domowy lub usług Pakietu Assistance Domowy Plus** – stosownie do wybranego Pakietu ubezpieczenia - określonych w niniejszych Warunkach, świadczonych na rzecz Ubezpieczonych za pośrednictwem Centrum Alarmowego Assistance Ubezpieczyciela w przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance określonego dla poszczególnych świadczeń w Tabeli Świadczeń i Limitów, w czasie trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
2. W przypadku ubezpieczenia w zakresie **usług Pakietu Assistance Medyczny i Pakietu Assistance Medyczny Rodzinny** wymagających zwolnienia służb medycznych udzielających pomocy medycznej Ubezpieczonemu, w związku ze Zdarzeniem assistance, z obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej oraz udostępnienia dokumentacji z leczenia Ubezpieczonego, udzielenie świadczenia bezwzględnie wymaga wyrażenia przez Ubezpieczonego pisemnej zgody na powyższe w stosunku do Ubezpieczyciela i podmiotów działających w jego imieniu. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za niespełnienie lub nienależyte spełnienie świadczenia, w przypadku niewyrażenia przez Ubezpieczonego pisemnej zgody, o której mowa w zdaniu poprzednim, pod warunkiem iż niespełnienie lub nienależyte spełnienie świadczenia wynikało z niewyrażenia przez Ubezpieczonego pisemnej zgody na zwolnienie służb medycznych z obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej oraz udostępnienia dokumentacji z leczenia.
3. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność wyłącznie za Zdarzenia assistance, które miały miejsce na terytorium Polski.
4. Ubezpieczyciel udziela ochrony ubezpieczeniowej do wysokości określonej limitami odpowiedzialności dla poszczególnych świadczeń określonymi w Tabeli Świadczeń i Limitów, zgodnie z postanowieniami Warunków.
5. Ochrona ubezpieczeniowa może być świadczona w jednym z dwóch wskazanych poniżej Pakietów ubezpieczenia wybranym przez Ubezpieczającego:
  - a) Pakiet Assistance Medyczny ,
  - b) Pakiet Assistance Domowy.
6. Dodatkowo, na wniosek Ubezpieczonego oraz po opłaceniu dodatkowej składki:
  - a) ubezpieczeniem w zakresie Pakietu Assistance Medyczny mogą zostać objęci Członkowie rodziny Ubezpieczonego (Assistance Medyczny Rodzinny)
  - b) ubezpieczenie w zakresie Pakietu Assistance Domowy może zostać zawarte w zakresie rozszerzonym - Pakiet Assistance Domowy Plus
7. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polega na organizacji lub organizacji i pokryciu, za pośrednictwem Centrum Alarmowego Assistance Ubezpieczyciela, kosztów, stosownie do

wybranego Pakietu ubezpieczenia, jednego lub kilku niżej wymienionych świadczeń assistance na rzecz Ubezpieczonych, szczegółowo uregulowanych w opisie poszczególnych świadczeń:

- a) świadczenia Assistance w ramach Pakietu Assistance Medyczny i Assistance Medyczny Rodzinny :
    - Konsultacja telefoniczna z lekarzem
    - Wizyta lekarza pierwszego kontaktu
    - Transport do Placówki Medycznej
    - Transport pomiędzy Placówkami Medycznymi
    - Transport z Placówki Medycznej do Miejsca Zamieszkania/miejsca wskazanego przez Ubezpiezonego zlokalizowanego na Terytorium Polski
    - Wizyta pielęgniarki w miejscu pobytu Ubezpiezonego
    - Medyczna Platforma Informacyjna
  - b) świadczenia assistance w ramach Pakietu Assistance Domowy:
    - Interwencja specjalisty
    - Transport mienia
    - Transport Ubezpiezonego i Osób bliskich do Osoby wyznaczonej
    - Organizacja drobnych napraw domowych
  - c) świadczenia assistance w ramach Pakietu Assistance Domowy Plus:
    - Interwencja specjalisty
    - Transport mienia
    - Transport Ubezpiezonego i Osób bliskich do Osoby wyznaczonej
    - Organizacja drobnych napraw domowych
    - Pomoc w zastrzeżeniu kart płatniczych, czeków, telefonu, dokumentów
    - Naprawa sprzętu RTV/AGD
8. Wszystkie wyżej wymienione świadczenia realizowane są z uwzględnieniem Zdarzeń assistance i warunków dodatkowych określonych w opisach świadczeń oraz Tabeli Świadczeń i Limitów (§27 Warunków).

## **Składka ubezpieczeniowa**

### **§4**

1. Wysokość składki oraz sposób zapłaty regulują postanowienia Umowy generalnej ubezpieczenia.

## **Początek i koniec odpowiedzialności.**

### **§5**

1. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela i okres ubezpieczenia wynosi 12 miesięcy.
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela i okres ubezpieczenia w stosunku do danego Ubezpiezonego rozpoczyna się:
  - a) w stosunku do Ubezpiezonego, który złożył deklarację o wyrażeniu zgody na objęcie ochroną ubezpieczeniową („przystąpienie do ubezpieczenia”) i opłacił składkę do 20 dnia miesiąca - od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym Ubezpieczony przystąpił do ubezpieczenia;
  - b) w stosunku do Ubezpiezonego, który złożył deklarację o wyrażeniu zgody na objęcie ochroną ubezpieczeniową („przystąpienie do ubezpieczenia”) i opłacił składkę pomiędzy 21 a ostatnim dniem miesiąca – w pierwszym dniu po upływie miesiąca następującego po

miesiącu przystąpienia do ubezpieczenia (np. przystąpienie do ubezpieczenia 23 stycznia – rozpoczęcie ochrony ubezpieczeniowej 1 marca).

3. W deklaracji o wyrażeniu zgody na objęcie ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczony zobowiązany jest:
  - 1) wskazać wybrany Pakiet ubezpieczenia.
  - 2) w przypadku wyboru ubezpieczenia w zakresie Pakietu Assistance Medyczny z rozszerzeniem ochrony ubezpieczeniowej na Członków rodziny Ubezpieczonego (Pakiet Assistance Medyczny Rodzinny) – złożyć wniosek o rozszerzenie ochrony ubezpieczeniowej w tym zakresie, opłacić stosowną składkę oraz podać imiona i nazwiska oraz nr PESEL wszystkich osób objętych ochroną ubezpieczeniową.
  - 3) w przypadku wyboru ubezpieczenia w zakresie Pakietu Assistance Domowy z rozszerzeniem ochrony ubezpieczeniowej (Pakiet Assistance Domowy Plus) – złożyć wniosek o objęcie ochroną w zakresie Pakietu Assistance Domowy Plus oraz opłacić składkę.
4. Ubezpieczony uprawniony jest, w trakcie trwania bieżącego okresu ubezpieczenia, do zmiany zakresu ochrony ubezpieczeniowej poprzez:
  - 1) w przypadku Ubezpieczonego objętego ubezpieczeniem w zakresie Pakietu Assistance Medyczny - rozszerzenie ochrony ubezpieczeniowej na Członków rodziny Ubezpieczonego;
  - 2) w przypadku Ubezpieczonego objętego ubezpieczeniem w zakresie Pakietu Assistance Domowy - rozszerzenie ochrony ubezpieczeniowej na Pakiet Assistance Domowy Plus.
5. Zmiana zakresu ochrony ubezpieczeniowej następuje poprzez złożenie przez Ubezpieczonego deklaracji zawierającej oświadczenie o zmianie zakresu ochrony ubezpieczeniowej.
6. W przypadku rozszerzenia ochrony ubezpieczeniowej w zakresie Pakietu Assistance Medyczny na Członków rodziny Ubezpieczonego (Assistance Medyczny Rodzinny), Ubezpieczony zobowiązany jest podać w deklaracji imiona i nazwiska oraz nr PESEL wszystkich osób objętych ochroną ubezpieczeniową.
7. W przypadku zmiany zakresu ubezpieczenia w odniesieniu do danego Ubezpieczonego, zgodnie z ust. 4, odpowiedzialność Ubezpieczyciela w rozszerzonym zakresie rozpoczyna się:
  - 1) w stosunku do Ubezpieczonego, który złożył wniosek o zmianę zakresu ubezpieczenia i opłacił składkę do 20 dnia miesiąca - od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym Ubezpieczony złożył ww. wniosek;
  - 2) w stosunku do Ubezpieczonego, który złożył wniosek o zmianę zakresu ubezpieczenia i opłacił składkę pomiędzy 21 a ostatnim dniem miesiąca – w pierwszym dniu po upływie miesiąca następującego po miesiącu przystąpienia do ubezpieczenia (np. przystąpienie do ubezpieczenia 23 stycznia – rozpoczęcie ochrony ubezpieczeniowej 1 marca).
8. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela kończy się:
  - 1) z upływem okresu ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 1 powyżej, pod warunkiem złożenia przez Ubezpieczonego pisemnego powiadomienia o rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej, stosownie do postanowień ust. 9;
  - 2) z chwilą wyczerpania limitów świadczeń określonych w Warunkach;
  - 3) w stosunku do Ubezpieczonego, który złożył deklarację o rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej do 20 dnia miesiąca – z upływem ostatniego dnia miesiąca, w którym Ubezpieczony złożył deklarację o rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej, zgodnie z postanowieniami Warunków;
  - 4) w stosunku do Ubezpieczonego, który złożył deklarację o rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej pomiędzy 21 a ostatnim dniem miesiąca – z upływem ostatniego dnia miesiąca następującego po miesiącu rezygnacji z ubezpieczenia (np. rezygnacja z ubezpieczenia 23 stycznia – koniec ochrony ubezpieczeniowej 28 luty).



9. Jeżeli Ubezpieczony, nie później niż na 14 dni przed upływem okresu 12 miesięcy, o którym mowa w ust. 1, nie powiadomi na piśmie Ubezpieczyciela o rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej, odpowiedzialność Ubezpieczyciela i okres ubezpieczenia ulega przedłużeniu na kolejne 12 miesięcy.

### **Rezygnacja z ochrony ubezpieczeniowej.**

#### **§6**

1. Ubezpieczony uprawniony jest do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej.
2. Rezygnacja, o której mowa w ust. 1, następuje poprzez przekazanie deklaracji o rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej w formie pisemnej, emailem lub telefonicznie Ubezpieczającemu.
3. Ubezpieczający zobowiązany jest do złożenia Ubezpieczycielowi deklaracji o rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej otrzymanych od Ubezpieczonych, zgodnie z postanowieniami ust. 2.
4. W przypadku złożenia oświadczenia o rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej, ochrona ubezpieczeniowa i odpowiedzialność Ubezpieczyciela w stosunku do danego Ubezpieczonego kończy się w terminie wskazanym w § 5 ust 8 pkt. 3 lub 4.
5. Jeżeli Ubezpieczony zrezygnował z ochrony ubezpieczeniowej „ Assistance”, to przy ponownym staraniu się o objęcie ochroną ubezpieczeniową w ramach ubezpieczenia „ assistance” w okresie 18 miesięcy od dnia rezygnacji Ubezpieczający może nie wyrazić zgody na ponowne objęcie w/w osoby ochroną ubezpieczeniową w ramach niniejszego ubezpieczenia.

### **Zakres świadczeń assistance**

#### **§7**

W ramach ubezpieczenia „Assistance”, Ubezpieczyciel zapewnia Ubezpieczonemu niżej wymienione świadczenia, stosownie do wybranego Pakietu ubezpieczenia, **z uwzględnieniem warunków dodatkowych, limitów oraz w przypadku wystąpienia zdarzeń assistance określonych w §27 Warunków** w Tabeli Świadczeń i Limitów.

#### **A. Świadczenia w ramach Pakietu Assistance Medyczny i Assistance Medyczny Rodzinny .**

##### **Konsultacja telefoniczna z lekarzem**

#### **§8**

1. Ubezpieczyciel zapewnia udzielenie konsultacji medycznej drogą telefoniczną na podstawie informacji przekazanych przez Ubezpieczonego.
2. Konsultacja, o której mowa powyżej, nie stanowi porady medycznej. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za skutki zastosowania się Ubezpieczonego do uzyskanych informacji.
3. Świadczenie jest realizowane, o ile stan zdrowia Ubezpieczonego nie wymaga interwencji pogotowia ratunkowego.

##### **Wizyta lekarza pierwszego kontaktu**

#### **§9**

1. Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance Ubezpieczony wymaga pomocy lekarskiej, Ubezpieczyciel zorganizuje wizytę lekarza w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego oraz pokryje koszty jego dojazdu i honorarium.
2. O zasadności organizacji świadczenia decyduje Lekarz Centrum Alarmowego Assistance.
3. Świadczenie jest realizowane o ile stan zdrowia Ubezpieczonego nie wymaga interwencji pogotowia ratunkowego.

### **Transport do Placówki Medycznej**

#### **§10**

1. Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance zaistniała konieczność przewiezienia Ubezpieczonego do Placówki Medycznej, Ubezpieczyciel zapewnia zorganizowanie i pokrycie kosztów takiego transportu.
2. Transport, o którym mowa w niniejszym paragrafie, jest organizowany, o ile według opinii lekarza Centrum Alarmowego stan zdrowia pacjenta uniemożliwia lub utrudnia skorzystanie z dostępnego publicznego lub prywatnego środka transportu.
3. O zasadności zorganizowania transportu oraz o wyborze środka transportu decyduje Lekarz Centrum Alarmowego Assistance.
4. Transport jest organizowany o ile stan zdrowia Ubezpieczonego nie wymaga interwencji pogotowia ratunkowego.
5. Transport odbywa się z Miejsca zamieszkania lub pobytu na terytorium Polski Ubezpieczonego do najbliższej wskazanej przez lekarza Centrum Alarmowego Placówki Medycznej.

### **Transport pomiędzy Placówkami Medycznymi**

#### **§11**

1. Jeżeli Placówka Medyczna, w której Ubezpieczony znalazł się w następstwie Zdarzenia assistance, nie zapewnia opieki medycznej dostosowanej do stanu zdrowia Ubezpieczonego, lub Ubezpieczony jest skierowany na zabieg lub badania lekarskie do innej Placówki Medycznej, Ubezpieczyciel zorganizuje i pokryje koszty ww. transportu na pisemne zalecenie Lekarza Prowadzącego.
2. O wyborze środka transportu decyduje Lekarz Centrum Alarmowego Assistance w porozumieniu z Lekarzem Prowadzącym.
3. Transport odbywa się do wskazanej przez Lekarza Prowadzącego Placówki Medycznej mogącej zapewnić Ubezpieczonemu adekwatną do jego stanu zdrowia opiekę lub przeprowadzić niezbędną dla jego stanu zdrowia diagnostykę.
4. W przypadku, gdy Ubezpieczony jest jedynie skierowany na zabiegi lub badania do innej Placówki Medycznej, świadczenie obejmuje również transport powrotny do Placówki Medycznej, w której Ubezpieczony jest leczony.

### **Transport z Placówki Medycznej do Miejsca Zamieszkania/miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego zlokalizowanego na Terytorium Polski**

#### **§12**

1. Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance, Ubezpieczony był Hospitalizowany w Placówce Medycznej i zgodnie z pisemnym zaleceniem Lekarza Prowadzącego Ubezpieczony wymaga transportu z Placówki Medycznej do Miejsca zamieszkania/miejsca wskazanego przez

Ubezpieczonego zlokalizowanego na terytorium Polski (w zależności od tego, które z miejsc znajduje się bliżej Placówki Medycznej, w której znajduje się Ubezpieczony), Ubezpieczyciel zapewnia zorganizowanie i pokrycie kosztów ww. transportu, jeśli stan zdrowia Ubezpieczonego uniemożliwia skorzystanie z dostępnego publicznego lub prywatnego środka transportu.

2. O zasadności świadczenia oraz wyborze środka transportu decyduje Lekarz Centrum Alarmowego Assistance.

### **Wizyta pielęgniarki w miejscu pobytu Ubezpieczonego**

#### **§13**

1. Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance, zgodnie z pisemnym zaleceniem Lekarza Prowadzącego, Ubezpieczony wymaga opieki pielęgniarskiej w miejscu pobytu, Ubezpieczyciel zorganizuje oraz pokryje koszty dojazdu i honorarium pielęgniarki.
2. Zakres świadczeń obejmuje:
  - czynności związane z utrzymaniem higieny,
  - zabiegi lecznicze takie jak: okłady, opatrunki, rehabilitacja oddechowa, podawanie leków itp. – zgodnie z zaleceniami Lekarza Prowadzącego,
  - czynności diagnostyczne takie jak: pomiar ciśnienia i tętna, ważenie, itp. – zgodnie z zaleceniami Lekarza Prowadzącego,
  - czynności pomagające w odżywianiu się.
3. Czas trwania jednej wizyty pielęgniarki nie może przekroczyć 8 godzin.

### **Medyczna Platforma Informacyjna**

#### **§14**

1. Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Alarmowe Assistance Ubezpieczyciela zapewni możliwość telefonicznej rozmowy z wykwalifikowanym personelem, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości, udzieli Ubezpieczonemu ustnej ogólnej informacji na temat:
  - stanów wymagających natychmiastowej pomocy medycznej i zasadach jej udzielania
  - jednostek chorobowych w tym chorób rzadkich, typowo stosowanym leczeniu, metodach leczenia dostępnych na terytorium Polski
  - zachowań prozdrowotnych – dietach (np. zalecanych dla diabetyków, przy nadciśnieniu tętniczym), zdrowym odżywianiu
  - opisów sposobów przeprowadzenia badań
  - sposób przygotowania do badań
  - leków oraz objawów niepożądanych przy ich przyjmowaniu
  - grup wsparcia, telefonów zaufania na terytorium Polski świadczących pomoc osobom dotkniętym alkoholizmem, w trudnej sytuacji rodzinnej, cierpiącym na choroby przewlekłe, mających problemy zdrowotne, dla rodziców ciężko chorych dzieci
  - Placówek Medycznych (lekarzy ogólnych, szpitali, przychodni, spółdzielni lekarskich) w tym adresów, godzin pracy i numerów telefonów placówek odpowiadających potrzebom Ubezpieczonego i rekomendowanych przez Lekarza Centrum Alarmowe Assistance.
  - placówek diagnostycznych, odnowy biologicznej, rehabilitacyjnych, sanatoriach oraz placówkach lecznictwa zamkniętego (szpitale prywatne, szpitale najwyższego stopnia referencji oraz kliniki Akademii Medycznych) znajdujących się na terytorium Polski
  - aptek znajdujących się na terytorium Polski, w tym w szczególności na temat godzin ich otwarcia, adresów, numerów telefonów

- działaniach, które należy podjąć przed oraz w trakcie podróży – o szczepieniach, specyfice danego kraju lub regionu świata – w aspekcie medycznym.
  - placówek opieki społecznej, schorzeniach wieku podeszłego, zasadach zdrowego żywienia – informacje dla osób starszych.
2. Ogólna informacja, o której mowa powyżej, nie stanowi porady medycznej. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za skutki zastosowania się Ubezpieczonego do uzyskanych informacji.
  3. Świadczenie Medycznej Platformy Informacyjnej jest realizowane codziennie w godzinach 7-22.

## **B. Świadczenia w ramach Pakietu Assistance Domowy.**

### **Interwencja specjalisty**

#### **§15**

1. Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance (wyłącznie **Awaria instalacji, Kradzież z włamaniem, Zdarzenie losowe**), doszło do uszkodzenia mienia w Miejscu zamieszkania, Ubezpieczyciela, zorganizuje i pokryje koszty dojazdu wraz z kosztami robocizny odpowiedniego specjalisty:
  - a) elektryk,
  - b) hydraulik,
  - c) szklarz,
  - d) dekarz,
  - e) murarz,
  - f) ślusarz
  - g) specjalista od systemów alarmowych lub technik urządzeń grzewczychmogącego wykonać naprawę zaistniałych w Miejscu zamieszkania uszkodzeń, odpowiedniego ze względu na rodzaj uszkodzenia, jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance, które spowodowało szkodę w Miejscu zamieszkania, powstaje realne ryzyko utraty lub dalszego uszkodzenia mienia.
2. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są koszty części zamiennych niezbędnych dla wykonania naprawy.

### **Transport mienia**

#### **§16**

1. Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance (wyłącznie **Awaria instalacji, Kradzież z włamaniem, Zdarzenie losowe**) doszło do uszkodzeń Miejsca zamieszkania powodujących, iż nie nadaje się ono do zamieszkania, Ubezpieczyciel zorganizuje i pokryje koszty transportu pojazdem o ładowności do 3,5 tony, mienia Ubezpieczonego w celu jego zabezpieczenia, z Miejsca zamieszkania do najbliższego Miejsca zamieszkania przechowalni lub magazynu na terytorium Polski lub do innego miejsca na terytorium Polski wskazanego przez Ubezpieczonego.
2. W przypadku uszkodzeń zaistniałych w następstwie **Kradzieży z włamaniem**, realizacja świadczenia **Transport mienia** następuje wyłącznie po potwierdzeniu przez Ubezpieczonego zgłoszenia zdarzenia na policji kopią dokumentu zgłoszenia zdarzenia przesłaną do Centrum Alarmowego Assistance.

### **Transport Ubezpieczonego i Osób bliskich do osoby wyznaczonej**

#### **§17**

1. Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance (wyłącznie **Awaria instalacji, Kradzież z włamaniem, Zdarzenie losowe**) doszło do uszkodzeń Miejsca zamieszkania, powodujących iż nie nadaje się ono do zamieszkania, Ubezpieczyciel, zorganizuje i pokryje koszty przejazdu Ubezpieczonego i Osób bliskich, wraz z podręcznym bagażem, środkiem transportu przewoźnika zawodowego, do miejsca zamieszkania Osoby wyznaczonej lub do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, na terytorium Polski.
2. O wyborze środka transportu decyduje Centrum Alarmowe Assistance Ubezpieczyciela.

### **Organizacja drobnych napraw domowych**

#### **§18**

1. Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Alarmowe Assistance Ubezpieczyciela, zapewni pomoc w organizacji drobnych napraw domowych.
2. Koszt usługi ponosi Ubezpieczony.
3. Warunkiem realizacji powyższego świadczenia jest pokrycie przez Ubezpieczonego wszelkich kosztów zorganizowanej naprawy (w tym kosztu dojazdu i robocizny specjalistów, kosztów części zamiennych).

### **B. Świadczenia w ramach Pakietu Assistance Domowy Plus.**

#### **Interwencja specjalisty**

#### **§19**

1. Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance (wyłącznie **Awaria instalacji, Kradzież z włamaniem, Zdarzenie losowe, Uszkodzenie/zatrzaśnięcie się zamka**), doszło do uszkodzenia mienia w Miejscu zamieszkania, Ubezpieczyciela, zorganizuje i pokryje koszty dojazdu wraz z kosztami robocizny odpowiedniego specjalisty:
  - a) elektryk,
  - b) hydraulik,
  - c) szklarz,
  - d) dekarz,
  - e) murarz,
  - f) ślusarz
  - g) specjalista od systemów alarmowych lub technik urządzeń grzewczychmogącego wykonać naprawę zaistniałych w Miejscu zamieszkania uszkodzeń, odpowiedniego ze względu na rodzaj uszkodzenia, jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance, które spowodowało szkodę w Miejscu zamieszkania, powstaje realne ryzyko utraty lub dalszego uszkodzenia mienia.
2. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są koszty części zamiennych niezbędnych dla wykonania naprawy.

#### **Transport mienia**

#### **§20**

1. Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance (wyłącznie **Awaria instalacji, Kradzież z włamaniem, Zdarzenie losowe**) doszło do uszkodzeń Miejsca zamieszkania powodujących, iż nie nadaje się ono do zamieszkania, Ubezpieczyciel zorganizuje i pokryje koszty transportu pojazdem o ładowności do 3,5 tony, mienia Ubezpieczonego w celu jego zabezpieczenia, z Miejsca

zamieszkania do najbliższej Miejsca zamieszkania przechowalni lub magazynu na terytorium Polski lub do innego miejsca na terytorium Polski wskazanego przez Ubezpieczonego.

2. W przypadku uszkodzeń zaistniałych w następstwie **Kradzieży z włamaniem**, realizacja świadczenia **Transport mienia** następuje wyłącznie po potwierdzeniu przez Ubezpieczonego zgłoszenia zdarzenia na policji kopią dokumentu zgłoszenia zdarzenia przesłaną do Centrum Alarmowego Assistance.

### **Transport Ubezpieczonego i Osób bliskich do osoby wyznaczonej**

#### **§21**

1. Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance (wyłącznie **Awaria instalacji, Kradzież z włamaniem, Zdarzenie losowe**) doszło do uszkodzeń Miejsca zamieszkania, powodujących iż nie nadaje się ono do zamieszkania, Ubezpieczyciel, zorganizuje i pokryje koszty przejazdu Ubezpieczonego i Osób bliskich, wraz z podręcznym bagażem, środkiem transportu przewoźnika zawodowego, do miejsca zamieszkania Osoby wyznaczonej lub do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, na terytorium Polski.
2. O wyborze środka transportu decyduje Centrum Alarmowe Assistance Ubezpieczyciela.

### **Organizacja drobnych napraw domowych**

#### **§22**

1. Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Alarmowe Assistance Ubezpieczyciela, zapewni pomoc w organizacji drobnych napraw domowych.
2. Koszt usługi ponosi Ubezpieczony.
3. Warunkiem realizacji powyższego świadczenia jest pokrycie przez Ubezpieczonego wszelkich kosztów zorganizowanej naprawy (w tym kosztu dojazdu i robocizny specjalistów, kosztów części zamiennych).

### **Pomoc w zastrzeżeniu kart płatniczych, dokumentów, telefonów komórkowych lub czeków**

#### **§23**

Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance (wyłącznie **Kradzież z włamaniem, Zdarzenie losowe**) nastąpiła utrata karty płatniczej, dokumentów, telefonów komórkowych, czeków stanowiących własność Ubezpieczonego, Centrum Alarmowe Assistance przekaze Ubezpieczonemu właściwy numer telefonu do jednostki przyjmującej zastrzeżenia.

### **Naprawa sprzętu AGD/RTV**

#### **§24**

1. Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance (wyłącznie **Awaria sprzętu RTV/AGD**) w Miejscu zamieszkania nastąpi uszkodzenie Sprzętu AGD/RTV, Ubezpieczyciel zorganizuje i pokryje koszty dojazdu oraz robocizny odpowiedniego usługodawcy-specjalisty mogącego wykonać naprawę

zaistniałych w Miejscu zamieszkania uszkodzeń Sprzętu AGD/RTV. W razie braku możliwości naprawy Sprzętu w Miejscu zamieszkania, w ramach niniejszego świadczenia Ubezpieczyciel zorganizuje i pokryje koszty transportu Sprzętu z Miejsca zamieszkania do serwisu i z serwisu do Miejsca zamieszkania.

2. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są koszty części zamiennych niezbędnych do wykonania naprawy.

### **Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności dla ubezpieczenia w zakresie Pakietu Assistance Medyczny §25**

1. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności i jest zwolniony z obowiązku zwrotu wszelkich kosztów, jeżeli Ubezpieczony nie wykonał uprzedniego zgłoszenia żądania spełnienia świadczenia do Centrum Alarmowego Assistance i poniósł takie koszty bez porozumienia z Centrum Alarmowym Assistance Ubezpieczyciela, nawet jeśli mieszczą się one w granicach określonych limitami, a zdarzenia których one dotyczą są objęte ochroną ubezpieczeniową.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe wskutek rażąco niedbałego działania lub zaniechania działania przez Ubezpieczonego.
3. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia powstałe na skutek:
  - 1) spożycia przez Ubezpieczonego alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających,
  - 2) popełnienia lub próby popełnienia przez Ubezpieczonego przestępstwa,
  - 3) samookaleczenia lub próby popełnienia przez Ubezpieczonego samobójstwa,
  - 4) pogorszenia się stanu zdrowia Ubezpieczonego w wyniku zaostrzenia się lub powikłań chorób które wymagają stałej opieki medycznej lub stałego leczenia (Choroby przewlekłe),
  - 5) wszelkich zaburzeń psychicznych.
4. Ochroną nie są objęte także szkody powstałe wskutek:
  - 1) epidemii, skażeń chemicznych,
  - 2) uczestnictwa w zakładach i bójkach z wyjątkiem działania w obronie własnej,
  - 3) ataku konwulsji, epilepsji,
  - 4) uczestnictwa w wyścigach samochodowych,
  - 5) wypadku lotniczego, jeżeli Ubezpieczony był pasażerem nielicencjonowanych linii lotniczych.
5. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za koszty leczenia i koszty usług assistance dotyczące chorób istniejących przed przystąpieniem do umowy ubezpieczenia, na które Ubezpieczony chorował przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej, a także za powikłania tych chorób.
6. Odpowiedzialnością Ubezpieczyciela nie są objęte:
  - 1) leczenie nie związane z pomocą medyczną, udzieloną w następstwie Nagłego zachorowania lub Nieszczęśliwego wypadku,
  - 2) operacje plastyczne lub zabiegi kosmetyczne, zabiegi ze wskazań estetycznych,
  - 3) leczenie chorób wenerycznych i AIDS i zakażenia wirusem HIV,
  - 4) zabiegi usuwania ciąży
  - 5) zabiegi związane ze sztucznym zapłodnieniem i każdym innym leczeniem bezpłodności, a także związanych z zakupem środków antykoncepcyjnych.oraz następstwa tych zdarzeń
7. Ochroną nie są objęte również poniżej wymienione:
  - 1) amatorskie uprawianie sportów letnich i zimowych,
  - 2) uprawianie sportów wysokiego ryzyka,
  - 3) zawodowe i wyczynowe uprawianie sportów,
  - 4) uprawiania sportów ekstremalnych.

8. Ubezpieczenie nie obejmuje kosztów leczenia stomatologicznego

**Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności dla ubezpieczenia w zakresie Pakietu Assistance Domowy i Pakietu Assistance Domowy Plus**  
**§26**

1. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności i jest zwolniony z obowiązku zwrotu wszelkich kosztów, jeżeli Ubezpieczony nie wykonał uprzedniego zgłoszenia żądania spełnienia świadczenia do Centrum Alarmowego Assistance Ubezpieczyciela i poniósł takie koszty bez porozumienia z Centrum Alarmowym Assistance, nawet jeśli mieszczą się one w granicach określonych limitami, a zdarzenia których one dotyczą są objęte ochroną ubezpieczeniową.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe wskutek rażąco niedbałego działania lub zaniechania działania przez Ubezpieczonego,
3. Ubezpieczenie nie obejmuje usług związanych z uszkodzeniami, za których naprawę odpowiadają wyłącznie właściwe służby administracyjne lub właściwe służby pogotowia technicznego, energetycznego, wodno – kanalizacyjnego czy gazowego, np. awarie: pionów instalacji ciepłej i zimnej wody, pionów kanalizacyjnych, instalacji gazowej, przyłączy do budynku.
4. Ubezpieczeniem nie jest objęty sprzęt przenośny.
5. Odpowiedzialnością Ubezpieczyciela nie są objęte:
  - a) usługi elektryka lub technika urządzeń grzewczych, związane z uszkodzeniami żarówek, przedłużaczy w Miejscu zamieszkania,
  - b) usługi związane z konserwacją urządzeń oraz stałych elementów w Miejscu zamieszkania,
  - c) usługi związane z naprawą uszkodzeń, które pojawiły się przed zaistnieniem Zdarzenia assistance objętego ochroną.
6. Ubezpieczenie nie obejmuje szkód, które nastąpiły w związku z prowadzoną działalnością zawodową lub gospodarczą Ubezpieczonego.
7. Ubezpieczenie nie obejmuje kosztów części zamiennych zastosowanych w trakcie świadczenia usług Home Assistance.

**Tabela świadczeń i limitów.**  
**§27**

<b>Pakiet Assistance Medyczny</b>			
LP	Świadczenie	Zdarzenie Assistance/Wniosek ubezpieczonego	Limit na zdarzenie / limit w roku
1	Konsultacja telefoniczna z lekarzem	wniosek Ubezpieczonego	bez limitu
2	Wizyta lekarza pierwszego kontaktu	nagle zachorowanie nieszczęśliwy wypadek	1 wizyta / bez limitu
3	Transport do placówki medycznej	nagle zachorowanie nieszczęśliwy wypadek	500 PLN / bez limitu
4	Transport pomiędzy placówkami medycznymi	nagle zachorowanie nieszczęśliwy wypadek	500 PLN / bez limitu



5	Transport z placówki medycznej do miejsca zamieszkania/miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego zlokalizowanego na Terytorium Polski	nagle zachorowanie nieszczęśliwy wypadek	500 PLN / bez limitu
6	Wizyta pielęgniarki w miejscu pobytu Ubezpieczonego	nagle zachorowanie nieszczęśliwy wypadek	3 wizyty, każda po max 8h / bez limitu
7	Medyczna platforma informacyjna	wniosek Ubezpieczonego	bez limitu

## Pakiet Assistance Domowy

LP	Świadczenie	Zdarzenie Assistance/Wniosek Ubezpieczonego	Limit na zdarzenie / limit w roku
1	Interwencja specjalisty: ślusarza, hydraulika, elektryka, szklarza, murarza, dekarza, specjalisty od systemów alarmowych, technika urządzeń grzewczych	Awaria Instalacji, Kradzież z włamaniem, Zdarzenie losowe	400 PLN / 1 raz w roku
2	Transport mienia	Awaria Instalacji, Kradzież z włamaniem, Zdarzenie losowe	1000 PLN / 1 w roku
3	Transport Ubezpieczonego i Osób bliskich do Osoby wyznaczonej	Awaria Instalacji, Kradzież z włamaniem, Zdarzenie losowe	600 PLN / 1 raz w roku
4	Organizacja drobnych napraw domowych	Wniosek Ubezpieczonego	Do wysokości kosztów organizacji / bez limitu

## Pakiet Assistance Domowy Plus

LP	Świadczenie	Zdarzenie Assistance/Wniosek Ubezpieczonego	Limit na zdarzenie / limit w roku
1	Interwencja specjalisty: ślusarza, hydraulika, elektryka, szklarza, murarza, dekarza, specjalisty od systemów alarmowych, technika urządzeń grzewczych	Awaria Instalacji, Kradzież z włamaniem, Zdarzenie losowe, Uszkodzenie/zatrzaśnięcie się zamka	400 PLN / 1 raz w roku
2	Transport mienia	Awaria Instalacji, Kradzież z włamaniem, Zdarzenie losowe	1000 PLN / 1 w roku
3	Transport Ubezpieczonego i Osób bliskich do Osoby wyznaczonej	Awaria Instalacji, Kradzież z włamaniem, Zdarzenie losowe	600 PLN / 1 raz w roku

4	Organizacja drobnych napraw domowych	Wniosek Ubezpieczonego	Do wysokości kosztów organizacji / bez limitu
5	Pomoc w zastrzeżeniu kart płatniczych, czeków, telefonu, dokumentów	Kradzież z włamaniem, Zdarzenie losowe,	Do wysokości kosztów organizacji / bez limitu
6	Naprawa sprzętu RTV/AGD	Awaria sprzętu RTV/AGD	600 PLN / 1 raz w roku

### Obowiązki Ubezpieczonego.

#### §28

1. W przypadku zaistnienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową assistance, przed podjęciem działań we własnym zakresie, Ubezpieczony zobowiązany jest:
    - 1) niezwłocznie, nie później niż w ciągu 48 godzin od zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego, skontaktować się z Centrum Alarmowym Assistance, czynnym całą dobę, którego numer telefonu zamieszczony jest na Certyfikacie.
    - 2) podać wszelkie dostępne informacje potrzebne do udzielenia należytej pomocy z zakresu świadczeń assistance, a w szczególności:
      - a) nazwisko Ubezpieczonego,
      - b) PESEL,
      - c) rodzaj wymaganej pomocy,
      - d) w przypadku usług Home Assistance – potwierdzić adres Miejsca zamieszkania.
    - 3) postępować zgodnie z dyspozycjami Centrum Alarmowego Assistance,
    - 4) zapobiec w miarę możliwości zwiększeniu szkody.
  2. Wyłącznie w przypadku, gdy Ubezpieczony nie dopełnił obowiązku, o którym mowa w ust 1, ze względu na stan chorobowy w jakim się znajdował (np. utrata przytomności), lub w wyniku działania siły wyższej, Ubezpieczonemu przysługuje zwrot kosztów usług assistance zorganizowanych we własnym zakresie, pod warunkiem ich udokumentowania oryginałami rachunków/faktur oraz przedstawienia stosownej dokumentacji medycznej.
  3. Ubezpieczyciel dokona zwrotu kosztów usług assistance poniesionych przez Ubezpieczonego, o których mowa w ust 2, w wysokości nie wyższej niż koszty, które poniósłby na danym terenie Ubezpieczyciel za wykonanie danej usługi oraz nie wyższe od kwot określonych dla danej usługi w **Tabeli limitów i świadczeń** w terminie do 30 dni od momentu wpłynięcia do Ubezpieczyciela następujących dokumentów:
    - a) wniosku o refundację zawierającego dokładny adres Ubezpieczonego, krótki opis zdarzenia (data, miejsce), dyspozycję odnośnie formy wypłaty pieniędzy (numer konta bankowego lub przekaz pocztowy)
    - b) oryginalnych faktur za wykonane usługi lub ich kopie poświadczone za zgodność z oryginałem
    - c) certyfikatu potwierdzającego objęcie ochroną ubezpieczeniową
- na adres pocztowy:

Inter Partner Assistance Polska S.A.  
ul. Chłodna 51  
00-867 Warszawa

4. Jeżeli Ubezpieczony nie dopełnił któregokolwiek z obowiązków określonych w ust. 1, a miało to wpływ na ustalenie odpowiedzialności lub zakresu świadczenia usług assistance, Ubezpieczyciel może odmówić spełnienia świadczenia.

### **Postępowanie reklamacyjne**

#### **§29**

**Reklamacja** - zgłoszenie wniosku o wyjaśnienie sprawy, w której Klient wyraził pisemnie swoje niezadowolenie z działań wykonywanych przez Ubezpieczyciela lub podległych mu wykonawców w związku z obsługą konkretnego zdarzenia ubezpieczeniowego.

#### **§30**

1. Przedmiot i zakres - postępowanie odnosi się do wszystkich reklamacji i zapytań dotyczących działalności Ubezpieczyciela i dotyczącej odpowiedzialności ubezpieczeniowej określonej w niniejszych Warunkach, zgłaszanych przez Ubezpieczonych.
2. W każdym przypadku osoba zainteresowana może wnosić skargi i zażalenia oraz odwołania od wydanych decyzji do Ubezpieczyciela.
3. Reklamacje i zapytania powinny zostać przesłane do Działu Jakości Ubezpieczyciela drogą:
  - a. mailową na adres [quality@ipa.com.pl](mailto:quality@ipa.com.pl);
  - b. pocztową na adres:

#### **Dział Jakości**

**Inter Partner Assistance Polska S.A.**

**Ul. Chłodna 51**

**00-867 Warszawa**

4. Przesłane przez Ubezpieczonego reklamacje i zapytania powinny zawierać następujące dane:
  - pełen adres korespondencyjny lub adres e-mail, pod który należy skierować odpowiedź
  - wskazanie umowy ubezpieczenia,
  - opis zgłaszanego problemu oraz oczekiwane działania.
5. Jeżeli w procesie rozpatrywania reklamacji konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych z reklamacją, Ubezpieczony zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dane i informacje, o których dostarczenie wnosi Ubezpieczyciel w celu rozpatrzenia reklamacji.
6. Ubezpieczyciel poinformuje Ubezpieczonego, który zgłosił reklamację, mailem na adres podany w mailu Ubezpieczonego lub drogą pocztową na adres wskazany przez Ubezpieczonego, o rozpatrzeniu zgłoszenia reklamacyjnego w terminie 14 dni roboczych od daty jego otrzymania lub od daty otrzymania niezbędnych danych, informacji lub dokumentów, o które zwracała się do Ubezpieczonego. Przy czym, jeżeli do rozpatrzenia zgłoszonych przez Ubezpieczonego zastrzeżeń wymagane jest uzyskanie dodatkowych wyjaśnień od osób trzecich, termin ten może ulec wydłużeniu do momentu uzyskania niezbędnych informacji. W takiej sytuacji Ubezpieczyciel przekaże do Ubezpieczonego wyjaśnienia, informujące o rozpatrywaniu reklamacji.
7. W razie stwierdzenia, że reklamacja Ubezpieczonego jest zasadna, Ubezpieczyciel podejmie działania w celu wyeliminowania w przyszłości podobnych nieprawidłowości.
8. Ubezpieczający zobowiązany jest współdziałać, jeśli jest to wymagane, w celu wyeliminowania wszelkich nieprawidłowości.
9. Jeżeli w wyniku rozpatrzenia reklamacji zostanie przyznany Ubezpieczonemu zwrot kosztów, zobowiązany jest on dostarczyć do Działu Jakości Ubezpieczyciela oryginał faktury, celem refundacji.

## **Postanowienia końcowe**

### **§31**

1. Z dniem poniesienia przez Ubezpieczyciela kosztów świadczeń assistance, o których mowa w Warunkach, roszczenia Ubezpieczonego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za zdarzenie assistance przechodzą z mocy prawa na Ubezpieczyciela do wysokości poniesionych przez niego świadczeń.
2. Jeżeli Ubezpieczony skutecznie zrzekł się roszczenia odszkodowawczego w stosunku do sprawcy szkody w całości lub w części, Ubezpieczyciel może żądać zwrotu odpowiednio całości lub części poniesionych kosztów świadczeń assistance.
3. Ubezpieczony zobowiązany jest do udzielania Ubezpieczycielowi wszelkich informacji, dostarczenia dokumentów oraz umożliwienia prowadzenia czynności koniecznych do skutecznego dochodzenia roszczeń regresowych.

### **§32**

1. Zawiadomienia i oświadczenia, w związku z umową ubezpieczenia, z wyłączeniem zawiadomień za pośrednictwem telefonicznego Centrum Alarmowego Assistance, powinny być składane na piśmie za pokwitowaniem przyjęcia lub wysłane listem poleconym, pod rygorem nieważności.
2. W przypadku jakichkolwiek skarg i zażaleń zgłaszanych przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, Ubezpieczyciel rozpatrzy ww. skargi lub zażalenia zgodnie z postanowieniami Postępowania reklamacyjnego. Dodatkowo, Ubezpieczający, Ubezpieczony lub inny Uprawniony z umowy ubezpieczenia może zgłaszać skargi/zażalenia do Rzecznika Ubezpieczonych.
3. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia wytacza się albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego.
4. W sprawach nieuregulowanych w Warunkach mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o działalności ubezpieczeniowej oraz innych stosownych aktów prawnych.

### **§33**

Niniejsze warunki wchodzi w życie z dniem 02/08/2010.