

Skorowidz do najważniejszych informacji do Warunków Ubezpieczenia „SENIOR ASSISTANCE” DLA POSIADACZY RACHUNKÓW OSZCZĘDNOŚCIOWO-ROZLICZENIOWYCH W PKO BP S.A. zgodnie z Ustawą o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Rodzaj informacji	Numer zapisu z wzorca umownego
1. Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/odszkodowania lub wartości wykupu ubezpieczenia	§4 oraz §6
2. Ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/ odszkodowania lub jego obniżenia	§4, §6 oraz §9
3. Wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/ odszkodowania lub jego obniżenia	§4, §6 oraz §9
4. Wysokość składki i częstotliwość jej pobierania	§11 oraz §12

WARUNKI UBEZPIECZENIA „SENIOR ASSISTANCE” DLA POSIADACZY RACHUNKÓW OSZCZĘDNOŚCIOWO-ROZLICZENIOWYCH W PKO BP S.A.

POSTANOWIENIA OGÓLNE § 1

Niniejsze Warunki Ubezpieczenia znajdują zastosowanie do Umowy Ubezpieczenia Grupowego „SENIOR ASSISTANCE” dla klientów PKO BP S.A.

DEFINICJE § 2

Przez pojęcia użyte w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia należy rozumieć:

1. **Awaria sprzętu komputerowego** – uszkodzenie uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z produktu lub usługi, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka ani nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi sprzętu komputerowego (w tym stosowania częstotliwości wyższych niż wskazane dla danego modelu).
2. **Centrum Alarmowe** – Europ Assistance Polska Sp. z o.o., wyłącznie uprawnione do organizacji i wykonywania w imieniu Ubezpieczyciela świadczeń wynikających z Umowy Ubezpieczenia.
3. **Choroba przewlekła** – stan chorobowy, którego pierwsze objawy fizyczne lub rozpoznanie na podstawie odchyień w badaniach dodatkowych miały miejsce przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej i które nawróciły, trwały nadal, zaostrzyły się lub dawały powikłania w trakcie trwania ochrony ubezpieczeniowej.
4. **Europ Assistance** – jednostka organizacyjna działająca w imieniu i na rzecz Ubezpieczyciela, tj. Europ Assistance Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Wołoska 5, zajmująca się realizacją praw i obowiązków Ubezpieczyciela z tytułu zawartych Umów Ubezpieczenia, w tym realizacją świadczeń assistance określonych w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia.
5. **Hospitalizacja** – leczenie w szpitalu w wyniku Nagłego zachorowania lub Nieszczęśliwego wypadku, trwające nieprzerwanie co najmniej 24 godziny.
6. **Kradzież z włamaniem** – dokonanie albo usiłowanie dokonania zaboru mienia w celu przywłaszczenia z Miejsca za-mieszkania po uprzednim usunięciu siłą przez sprawcę zabezpieczenia lub otworzeniu wejścia przy użyciu narzędzi albo podrobionego lub dopasowanego klucza bądź klucza oryginalnego, w którego posiadanie sprawca wszedł wskutek włamania do innego lokalu lub w wyniku rabunku, lub przez sprawcę, który ukrył się w lokalu przed jego zamknięciem, jeśli pozostawił ślady mogące służyć jako dowód jego ukrycia się.
7. **Lekarz** – osoba posiadająca obowiązujące na terytorium RP uprawnienia do udzielania świadczeń medycznych, potwierdzone wymaganymi dokumentami, niebędąca członkiem najbliższej rodziny Ubezpieczonego.
8. **Lekarz Centrum Alarmowego** – współpracujący z Centrum Alarmowym lekarz konsultant.
9. **Miejsce zamieszkania** – miejsce zamieszkania Ubezpieczonego na terytorium RP, zgłoszone Ubezpieczającemu jako adres do korespondencji.
10. **Nagle zachorowanie** – stan chorobowy wymagający natychmiastowej pomocy medycznej, powstały w sposób nagły.
11. **Nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela wywołane przyczyną zewnętrzną, w którego następstwie Ubezpieczony niezależnie od swej woli doznał trwałego uszczerbku na zdrowiu, rozstroju zdrowia lub zmarł.
12. **ROR** – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy PKO KONTO POGODNE prowadzony przez Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółkę Akcyjną.
13. **Sprzęt AGD/RTV** – następujące urządzenia znajdujące się w miejscu zamieszkania, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 7 lat: kuchnia gazowa, elektryczna,

- indukcyjna, mikrofalowa, piekarnik, płyta elektryczna, indukcyjna lub ceramiczna stanowiąca element stałego wyposażenia domu/mieszkania, lodówka, zamrażarka, lodowko-zamrażarka, chłodziarka, pralka, pralko-suszarka, suszarka do ubrań, zmywarka, okap, robot kuchenny, ekspres do kawy, odbiornik telewizyjny, odtwarzacz wideo, odtwarzacz DVD, radio, wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego.
14. **Sprzęt komputerowy** – znajdujący się w miejscu zamieszkania komputer stacjonarny wraz z systemem operacyjnym i monitorem, komputer przenośny wraz z systemem operacyjnym i stacją dokującą oraz stacjonarny monitor komputerowy, który został zakupiony jako fabrycznie nowy, nie wcześniej niż 5 lat przed awarią,
 15. **Stłuczenie szyby** – rozbicie zewnętrznych szyb, zamontowanych na stałe w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego zgodnie z ich przeznaczeniem.
 16. **Ubezpieczający** – Bank PKO BP Spółka Akcyjna.
 17. **Ubezpieczony** – Klient indywidualny otwierający w Banku rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy PKO KONTO POGODNE. Ochroną będą obejmowani wszyscy posiadacze i współposiadacze rachunku PKO KONTO POGODNE, pod warunkiem ukończenia 60. roku życia (maksymalnie dwaj współposiadacze jednego rachunku).
 18. **Ubezpieczyciel** – Europ Assistance S.A..
 19. **Zalanie** – szkody powstałe wskutek:
 - a) wydostania się wody, pary lub płynów na skutek uszkodzenia urządzeń sieci wodociągowej, kanalizacyjnej lub grzewczej,
 - b) wydostania się wody z urządzeń, takich jak pralki, zmywarki, na skutek ich awarii,
 - c) cofnięcia się wody lub ścieków z urządzeń publicznej sieci kanalizacyjnej,
 - d) pozostawienia otwartych kranów lub innych zaworów w urządzeniach sieci, określonych w pkt. a),
 - e) zalania wodą lub innym płynem przez osoby trzecie,
 - f) zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych w postaci deszczu lub topniejącego śniegu.
 20. **Zdarzenia 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: pożar, uderzenie pioruna, wybuch, huragan, powódź, grad, lawina, zalanie, stłuczenie szyby, pośrednie uderzenie pioruna, uderzenie lub upadek statku powietrznego, uderzenie pojazdu mechanicznego, deszcz nawalny, trzęsienie ziemi, zapadanie się ziemi, wydostanie się dymu i sadzy, eksplozja, implozja, pęknięcie mrozowe.
 21. **Zwierzęta domowe** – zwierzęta oswojone i tradycyjnie przebywające wraz z człowiekiem w jego domu, utrzymywane przez niego w charakterze towarzysza.

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia są świadczone całodobowo na rzecz Ubezpieczonego usługi określone w § 4–8 (z zastrzeżeniem postanowień § 9) w zakresie:
 - a) assistance medycznego,
 - b) infolinii medycznej,
 - c) assistance domowego,
 - d) infolinii rodzinnej,
 - e) infolinii komputerowej.
2. Usługi wymienione w ust. 1, na zlecenie Ubezpieczyciela za pośrednictwem Centrum Alarmowego, zapewnia firma Europ Assistance Polska Sp. z o.o., której Ubezpieczony (lub w jego imieniu inna osoba) zobowiązany jest zgłosić zaistniałe zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową.
3. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela za świadczenie usług assistance polega na zorganizowaniu i pokryciu (w wysokości określonej w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia) kosztów dojazdu usługodawcy oraz pokryciu wyłącznie kosztów tych usług, które zostały wymienione w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia.

ASSISTANCE MEDYCZNY

§ 4

1. W przypadku uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia Ubezpieczonego, powstałego wskutek Nagłego zachorowania lub Nieszczęśliwego wypadku w Miejscu zamieszkania, Centrum Alarmowe organizuje następujące świadczenia:
 - a) **wizyta lekarza** – Centrum Alarmowe organizuje wizytę lekarza pierwszego kontaktu w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego i pokrywa jej koszty lub refunduje koszty wizyty w placówce medycznej (usługa jest realizowana, jeżeli z uwagi na stan zdrowia Ubezpieczonego nie jest wymagana interwencja pogotowia ratunkowego),
 - b) **wizyta pielęgniarki** – Centrum Alarmowe organizuje wizytę pielęgniarki (w celu wykonania prostych czynności pielęgniarskich) w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego i pokrywa koszty tej wizyty. O celowości wizyty pielęgniarki decyduje lekarz pierwszego kontaktu wysłany przez Centrum Alarmowe lub Lekarz Centrum Alarmowego,
 - c) **dostawa leków i sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego** – zgodnie ze wskazaniami lekarza pierwszego kontaktu wysłanego przez Centrum Alarmowe, Centrum Alarmowe organizuje dostarczenie środków opatrunkowych lub drobnego sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego do Miejsca zamieszkania Ubezpieczonego i pokrywa koszty tego dostarczenia. Koszt lekarstw, środków opatrunkowych lub sprzętu jest pokrywany przez Ubezpieczonego,
 - d) **dostawa podstawowych artykułów spożywczych** – jeżeli zgodnie ze wskazaniami lekarza pierwszego kontaktu wysłanego przez Centrum Alarmowe Ubezpieczony powinien leżeć, Centrum Alarmowe organizuje zakup i dostarczenie podstawowych artykułów spożywczych. Koszt artykułów spożywczych jest pokrywany przez Ubezpieczonego,
 - e) **organizacja wypożyczenia lub zakupu sprzętu rehabilitacyjnego** – jeżeli w następstwie Nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczony zgodnie ze wskazaniem lekarza powinien używać sprzętu rehabilitacyjnego w domu, Centrum Alarmowe organizuje transport sprzętu rehabilitacyjnego do miejsca pobytu Ubezpieczonego i pokrywa koszty tego transportu do wysokości ustalonego limitu,
 - f) **transport medyczny** – w razie zdarzeń uzasadnionych z medycznego punktu widzenia i nie-wymagających interwencji pogotowia ratunkowego Centrum Alarmowe organizuje transport Ubezpieczonego z jego Miejsca zamieszkania do szpitala lub innej placówki medycznej odpowiednio wyposażonej do udzielenia pomocy i pokrywa koszty tego transportu. O celowości transportu oraz wyborze środka transportu decyduje lekarz pierwszego kontaktu wysłany przez Centrum Alarmowe lub Lekarz Centrum Alarmowego,
 - g) **transport medyczny Ubezpieczonego ze szpitala do miejsca pobytu** – Centrum Alarmowe organizuje transport Ubezpieczonego ze szpitala do miejsca pobytu i pokrywa koszty tego transportu, o ile z uwagi na stan zdrowia Ubezpieczonego nie jest wymagana interwencja pogotowia ratunkowego,
 - h) **opieka pielęgniarska po hospitalizacji** – jeżeli po zakończeniu hospitalizacji w związku ze zdarzeniem objętym ubezpieczeniem lekarz stwierdzi, iż uzasadniona jest konieczność pomocy pielęgniarskiej Ubezpieczonemu w Miejscu zamieszkania, Centrum Alarmowe po uzyskaniu zalecenia lekarza prowadzącego leczenie organizuje opiekę pielęgniarską i pokrywa jej koszty do wysokości ustalonego limitu,
 - i) **pomoc domowa** – jeżeli po zakończeniu hospitalizacji w związku ze zdarzeniem objętym ubezpieczeniem lekarz stwierdzi, iż uzasadniona jest konieczność pomocy Ubezpieczonemu w Miejscu zamieszkania, Ubezpieczyciel zobowiązuje się do zorganizowania zatrudnienia pomocy domowej i pokrycia jego kosztu do wysokości ustalonego limitu. W zakres obowiązków pomocy domowej wchodzi następujące czynności: drobne zakupy, drobne porządki i przyrządzanie codziennych posiłków. Koszty zakupu wszelkich materiałów, środków spożywczych i usług ponosi Ubezpieczony,
 - j) **organizacja procesu rehabilitacji** – jeżeli na skutek Nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczony wymaga rehabilitacji, Centrum Alarmowe organizuje wizytę specjalisty fizykoterapeuty w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego i pokrywa jej koszty lub organizuje transport oraz wizyty w poradni rehabilitacyjnej (do wysokości ustalonego limitu),
 - k) **organizacja wizyty u lekarza specjalisty** – jeżeli lekarz pierwszego kontaktu wysłany przez Centrum Alarmowe zaleci wizytę u lekarza specjalisty, Centrum Alarmowe organizuje wizytę w terminie wskazanym przez Ubezpieczonego, w miarę lokalnych możliwości. Koszt wizyty ponosi Ubezpieczony,
 - l) **telefoniczna konsultacja lekarza** – Centrum Alarmowe zapewni Ubezpieczonemu:

- i. całodobowy dostęp do infolinii medycznej polegający na możliwości przeprowadzenia rozmowy telefonicznej z lekarzem Centrum Alarmowego, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości udzieli ustnej informacji co do dalszego toku postępowania,
 - ii. telefoniczny dostęp do informacji o lekach, ich działaniu, interakcjach z innymi środkami, przeciwwskazaniach, dawkowaniu, zamiennikach.
2. Wyłączenia ubezpieczenia Assistance Medyczny:
- a) odpowiedzialność Ubezpieczyciela polegająca na organizacji usług pomocy medycznej nie ma charakteru ubezpieczenia zdrowotnego i jest wyłączona, jeżeli konieczność interwencji medycznej lub hospitalizacji jest związana z:
 - i. planowym leczeniem,
 - ii. koniecznością odbycia wizyt kontrolnych,
 - iii. rekonwalescencją,
 - iv. rehabilitacją i fizykoterapią,
 - v. leczeniem stomatologicznym i protetycznym,
 - vi. schorzeniami w trakcie leczenia, które jeszcze nie zostały wyleczone,
 - b) odpowiedzialność Ubezpieczyciela nie obejmuje:
 - i. świadczeń realizowanych poza terytorium RP,
 - ii. kosztów leków, środków opatrunkowych,
 - iii. sytuacji, w których wymagana jest interwencja pogotowia ratunkowego, służb ratownictwa specjalistycznego (WOPR, GOPR, TOPR)
 - iv. sytuacji z uczestnictwem zwierząt, które mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia lub życia osób trzecich, tj. węży, zwierząt jadowitych lub psów uznanych za agresywne według rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z 28 kwietnia 2003 r.

INFOLINIA MEDYCZNA

§ 5

1. Centrum Alarmowe zapewni Ubezpieczonemu możliwość rozmowy z dyżurnym Lekarzem Centrum Alarmowego, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości udzieli Ubezpieczonemu ustnej informacji co do dalszego postępowania.
2. Ponadto Centrum Alarmowe udostępni Ubezpieczonemu następujące informacje:
 - a) baza danych aptek na terenie całego kraju, w tym adresy, godziny pracy i numery telefonów,
 - b) baza danych placówek medycznych mających podpisane kontrakty z Narodowym Funduszem Zdrowia,
 - c) baza danych placówek medycznych (lekarzy ogólnych, szpitali, przychodni, spółdzielni lekarskich), w tym adresy, godziny pracy i numery telefonów placówek odpowiadających potrze-bom Ubezpiezonego i rekomendowanych przez uprawnionych lekarzy,
 - d) baza danych placówek lecznictwa zamkniętego (szpitale prywatne, szpitale najwyższego stopnia referencji oraz kliniki akademii medycznych),
 - e) baza danych placówek odnowy biologicznej, rehabilitacyjnych i sanatoryjnych na terenie kraju,
 - f) baza danych placówek opieki społecznej,
 - g) baza danych placówek handlowych oferujących sprzęt rehabilitacyjny,
 - h) działania, które należy podjąć przed podróżą i w trakcie podróży (w aspekcie medycznym i ochrony zdrowia),
 - i) informacja o badaniach kontrolnych dla grup wiekowych o podwyższonym ryzyku zachorowań,
 - j) informacja medyczna o danym schorzeniu, zastosowanym leczeniu, nowoczesnych metodach leczenia (w ramach obowiązujących w Polsce przepisów),
 - k) informacja farmaceutyczna o danym leku (stosowanie, odpowiedniki, działanie uboczne, interakcje z innymi lekami, możliwość przyjmowania leków w czasie ciąży i laktacji) w ramach obowiązujących w Polsce przepisów,
 - l) informacja o zasadach zdrowego żywienia i dietach:
 - i. bezglutenowej,
 - ii. bogatoresztkowej,
 - iii. cukrzycowej,
 - iv. ubogobiałkowej,
 - v. bogatobiałkowej,

- vi. niskocholesterolowej,
 - vii. niskokalorycznej,
 - viii. redukcyjnej,
 - ix. wątrobowej,
 - x. wrzodowej,
- m) informacja o grupach wsparcia i telefonach zaufania w Polsce dla osób w trudnej sytuacji rodzinnej, samotnych matek, cierpiących na określone schorzenia lub dotkniętych:
- i. narkomanią,
 - ii. alkoholizmem,
 - iii. nikotynizmem,
 - iv. przemocą domową,
 - v. chorobą nowotworową,
 - vi. cukrzycą,
 - vii. otyłością,
 - viii. anoreksją,
 - ix. bulimią,
 - x. depresją,
- n) informacja o uwarunkowaniach medycznych dotyczących poszczególnych schorzeń oraz promocji zdrowia,
- o) informacja o stanach wymagających natychmiastowej pomocy i zasadach udzielania pierwszej pomocy,
- p) instrukcja przygotowania do następujących zabiegów i badań medycznych:
- i. gastroskopia,
 - ii. kolonoskopia,
 - iii. koronografia,
 - iv. rezonans magnetyczny,
 - v. ultrasonografia,
 - vi. wlew doodbytniczy,
- q) profilaktyka zachorowań na grypę.
3. Informacje, o których mowa powyżej, nie mają charakteru diagnostycznego i leczniczego, a zatem nie mogą być traktowane jako podstawa do odpowiedzialności lekarza Centrum Alarmowego w związku ze skutkami zastosowania się lub niezastosowania się do udzielonych informacji.

ASSISTANCE DOMOWY

§ 6

1. W razie powstania szkody w Miejscu zamieszkania, w wyniku wystąpienia Zdarzenia losowego lub Kradzieży z włamaniem, Centrum Alarmowe zorganizuje następujące świadczenia:
- a) **interwencja specjalisty** – w celu usunięcia szkody Centrum Alarmowe organizuje dojazd specjalisty odpowiedniego ze względu na rodzaj szkody (ślusarza, hydraulika, elektryka, dekarza, murarza, glazurnika, malarza, stolarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych) i pokrywa koszty jego dojazdu i robocizny. Koszty części zamiennych i materiałów ponosi Ubezpieczony,
 - b) jeżeli w następstwie wystąpienia Zdarzenia losowego lub Kradzieży z włamaniem w Miejscu zamieszkania istnieje potrzeba zabezpieczenia ocalałego mienia, organizowane jest (do wyboru przez Ubezpieczonego) jedno z poniższych świadczeń:
 - i. **dozór mienia** – Centrum Alarmowe organizuje dozór mienia przez profesjonalną firmę ochroniarską od momentu zgłoszenia Kradzieży z włamaniem lub Zdarzenia losowego przez Ubezpieczonego i pokrywa koszty tego dozoru,
 - ii. **transport mienia** – jeżeli na skutek Zdarzenia losowego lub Kradzieży z włamaniem lokal nie nadaje się do zamieszkania, Centrum Alarmowe organizuje przewiezienie mienia Ubezpieczonego z jego Miejsca zamieszkania do miejsca wyznaczonego przez niego na terytorium RP i pokrywa koszty tego przewiezienia,
 - iii. **przechowanie mienia** – jeżeli na skutek Zdarzenia losowego lub Kradzieży z włamaniem lokal nie nadaje się do zamieszkania, Centrum Alarmowe organizuje przechowanie mienia Ubezpieczonego w przechowalni na terytorium RP i pokrywa koszty tego przechowania,
 - c) **transport ubezpieczonego i osób bliskich** – jeżeli lokal nie nadaje się do zamieszkania, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu Ubezpieczonego oraz osób

- bliskich mieszkających w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego do osoby wyznaczonej przez Ubezpieczonego, hotelu lub motelu mającego siedzibę na terytorium RP. W przypadku transportu do hotelu lub motelu Ubezpieczyciel pokrywa również koszt zakwaterowania do wysokości ustalonego limitu.
2. W razie awarii sprzętu RTV/AGD/komputerowego w Miejscu zamieszkania Centrum Alarmowe zorganizuje następujące świadczenia:
 - a) **interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu RTV/AGD** – Centrum Alarmowe organizuje dojazd odpowiedniego specjalisty w celu naprawy sprzętu RTV/AGD i pokrywa koszty jego dojazdu i robocizny (koszt części zamiennych pokrywa Ubezpieczony). Warunkiem dokonania naprawy jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego roku produkcji uszkodzonego sprzętu poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego wiek urządzenia, z zastrzeżeniem, że w przypadku wątpliwości wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego specjalistę, na podstawie prawdopodobieństwa wyprodukowania danego modelu urządzenia w odpowiednim roku,
 - b) **interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu komputerowego** – Centrum Alarmowe organizuje dojazd odpowiedniego specjalisty w celu naprawy sprzętu komputerowego i pokrywa koszty jego dojazdu i robocizny (koszt części zamiennych pokrywa Ubezpieczony). Warunkiem dokonania naprawy jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego roku produkcji uszkodzonego sprzętu poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego wiek urządzenia, z zastrzeżeniem, że w przypadku wątpliwości wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego specjalistę, na podstawie prawdopodobieństwa wyprodukowania danego modelu urządzenia w odpowiednim roku.
 3. 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 następujące świadczenia (do wyboru) i pokryje ich koszty:
 - a) **opieka nad zwierzętami domowymi** pozostawionymi w miejscu pobytu Ubezpieczonego – do wysokości ustalonego limitu,
 - b) **przewóz 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.
Opieka nad zwierzętami obejmuje zwierzęta domowe – oswojone i tradycyjnie przebywające wraz z człowiekiem w jego domu, utrzymywane przez niego w charakterze towarzysza oraz pod warunkiem okazania pracownikowi Centrum Alarmowego aktualnej książeczki szczepień zwierzęcia.
 4. Na życzenie Ubezpieczonego Centrum Alarmowe zorganizuje następujące świadczenia:
 - a) **informacja o sieci usługodawców** – jeżeli Ubezpieczony wyraża chęć skorzystania z sieci usługodawców, Centrum Alarmowe udostępni Ubezpieczonemu informacje o firmach świadczących następujące usługi: ślusarskie, hydrauliczne, elektryczne, dekarские, szklarskie, stolarskie, murarskie, malarskie, glazurnicze, parkieciarskie i inne usługi remontowe,
 - b) **organizacja profesjonalnej pomocy sprzątającej** – na życzenie Ubezpieczonego Centrum Alarmowe zorganizuje usługę profesjonalnej firmy sprzątającej w terminie wskazanym przez Ubezpieczonego, w jego Miejscu zamieszkania, w miarę lokalnych możliwości. Koszt usługi jest pokrywany przez Ubezpieczonego.
 5. Wyłączenia ubezpieczenia Assistance Domowy.
Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela polegającej na organizacji usług wymienionych powyżej (ust. 1) w Miejscu zamieszkania wyłączone są zdarzenia związane z:
 - a) remontami i bieżącymi naprawami przeprowadzanymi w Miejscu zamieszkania,
 - b) zamieszkami, rozruchami, aktami terroru, wojną domową lub międzynarodową, strajkami,
 - c) szkodami górnictwymi w rozumieniu prawa górnictwa,
 - d) szkodami powstałymi w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu urządzeń wodno-kanalizacyjnych, do których naprawy zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku,
 - e) szkodami powstałymi wskutek zawilgocenia domu i pomieszczeń w wyniku zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych poprzez niezabezpieczone otwory, jeżeli obowiązek konserwacji tych urządzeń, instalacji czy elementów domu należał do Ubezpieczonego,
 - f) szkodami powstałymi wskutek przenikania wód gruntowych,
 - g) skutkami działania materiałów rozszczepialnych,

- h) spożyciem przez Ubezpieczonego alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających, o ile nie ma to bezpośredniego związku ze zdarzeniem,
- i) samobójstwem lub próbą samobójczą,
- j) uczestnictwem Ubezpieczonego w bójce, z wyłączeniem przypadku obrony koniecznej,
- k) uszkodzeniami kanalizacji, rur instalacyjnych, gazowych i wodociągowych, podziemnych linii energetycznych oraz tych wszystkich instalacji, za których naprawę lub konserwację odpowiada administracja mieszkania lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego,
- l) uszkodzeniami, o których istnieniu Ubezpieczony wiedział przed zawarciem umowy ubezpieczenia,
- m) leczeniem weterynaryjnym,
- n) opieką nad zwierzętami, które mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia lub życia osób trzecich, tj. węży, zwierząt jadowitych lub psów uznanych za agresywne według rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z 28 kwietnia 2003 r.,
- o) wykorzystaniem Sprzętu komputerowego na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej.

INFOLINIA RODZINNA

§ 7

1. Centrum Alarmowe udostępni Ubezpieczonemu informacje o świadczeniach socjalnych i rodzinnych oraz inne przydatne informacje dotyczące:
 - a) świadczeń emerytalnych i rentowych,
 - b) świadczeń chorobowych,
 - c) świadczeń wypadkowych,
 - d) świadczeń opiekuńczych, rehabilitacyjnych i pogrzebowych,
 - e) uprawnień osób niepełnosprawnych,
 - f) zasiłków rodzinnych i pielęgnacyjnych,
 - g) kryteriów dochodowych uprawniających do otrzymywania świadczeń,
 - h) wysokości oraz okresu pobierania zasiłków dla bezrobotnych,
 - i) kursów w zakresie przeszkolenia zawodowego,
 - j) placówek edukacyjnych, kursów językowych,
 - k) danych teleadresowych (inspektoraty KRUS, ZUS, urzędy pracy, inspektoraty pracy, agencje pośrednictwa pracy, Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie),
 - l) turnusów rehabilitacyjnych dla rolników i ich dzieci organizowanych przez Centra i Ośrodki Rehabilitacji Rolników,
 - m) przesyłania wzorów formularzy i wniosków dla świadczeniobiorców.

INFOLINIA KOMPUTEROWA

§ 8

1. Centrum Alarmowe udostępni Ubezpieczonemu pomoc telefoniczną informatyka, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości udzieli Ubezpieczonemu ustnej informacji co do dalszego postępowania w przypadku problemów z instalacją bądź użytkowaniem zakupionego sprzętu czy oprogramowania lub korzystania z Internetu;
 - a) w razie potrzeby skorzystania z porady informatyka:
 - i. Ubezpieczony telefonicznie zgłasza do Centrum Alarmowego chęć uzyskania informacji informatycznej. Operator Centrum Alarmowego ustala, jaki rodzaj informacji interesuje Ubezpieczonego,
 - ii. w ramach jednorazowej usługi Ubezpieczony może otrzymać jedną informację informatyczną w zakresie wskazanym w ust. 1. Maksymalny czas jednorazowej rozmowy z informatykiem udzielającym porady nie może przekroczyć 10 minut,
 - iii. w najkrótszym możliwym czasie dyżurny informatyk udziela Ubezpieczonemu żądanej przez niego informacji,
 - iv. Centrum Alarmowe lub dyżurny informatyk podejmuje maksymalnie dwie próby telefonicznego skontaktowania się z Ubezpieczonym celem udzielenia mu informacji wskazanych w ust. 1,

- b) informacje udzielane przez dyżurnego informatyka Centrum Alarmowego mają charakter porady i w niektórych przypadkach mogą okazać się niewystarczające do rozwiązania problemu Ubezpieczonego,
 - c) informacje udzielane przez dyżurnego informatyka Centrum Alarmowego nie mogą być traktowane jako ostateczna ekspertyza ani nie mogą być podstawą roszczeń Ubezpieczonego wobec Centrum Alarmowego.
2. W sytuacji gdy konsultacje z informatykiem Centrum Alarmowego nie rozwiązały problemu Ubezpieczonego, a jest to problem dotyczący sprzętu komputerowego:
- a) Centrum Alarmowe organizuje dojazd odpowiedniego specjalisty w celu dokonania naprawy i pokrywa koszty jego dojazdu i robocizny do ustalonego limitu w ramach usługi interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu komputerowego w ramach Assistance Domowego,
 - b) jeżeli w miejscu zamieszkania sprzęt komputerowy nie może być naprawiony przez specjalistę zapewnionego przez Centrum Alarmowe w ciągu 1 godziny, Centrum Alarmowe organizuje transport sprzętu komputerowego z Miejsca zamieszkania do serwisu naprawczego i pokrywa koszty tego transportu w ramach limitu ustalonego dla usługi interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu komputerowego w ramach Assistance Domowego,
 - c) warunkiem interwencji jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego roku produkcji uszkodzonego sprzętu poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego wiek urządzenia, z zastrzeżeniem, że w przypadku wątpliwości wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego specjalistę, na podstawie prawdopodobieństwa wyprodukowania danego modelu urządzenia w odpowiednim roku.
3. Zakres usług nie obejmuje:
- a) usług związanych z konserwacją sprzętu, niewłaściwym przechowywaniem sprzętu, a także stosowaniem sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem lub przepisami bezpieczeństwa,
 - b) usług związanych z uszkodzeniami i wadami wynikłymi na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji lub konserwacji, przeróbek, napraw, modyfikacji dokonywanych przez Ubezpieczonego,
 - c) usług związanych z brakiem wzajemnej współpracy elementów sprzętu i oprogramowania potwierdzonym przez producenta lub wynikającym z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji,
 - d) usług związanych z uszkodzeniami oprogramowania niedostępnego na polskim rynku, systemów operacyjnych w języku innym niż polski i angielski, wszelkiego oprogramowania centrali telefonicznych, urządzeń peryferyjnych, systemów serwerowych, drukarek, skanerów, okablowania, a także myszy i klawiatur oraz innych sprzętów niewymienionych w definicji sprzętu komputerowego.
4. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za:
- a) utratę danych na jakimkolwiek nośniku w wyniku awarii lub naprawy Sprzętu komputerowego lub podstawowego systemu operacyjnego,
 - b) ewentualne szkody wynikłe z podania przez Ubezpieczonego informacji niezgodnych ze stanem faktycznym.
5. Ubezpieczenie nie obejmuje:
- a) uszkodzeń mechanicznych, chemicznych, termicznych lub celowego uszkodzenia sprzętu i wywołanych nimi wad,
 - b) naturalnego zużycia baterii i innych części.

WYŁĄCZENIA GENERALNE

§ 9

1. Ubezpieczyciel nie pokrywa w całości lub części kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego bez powiadomienia Centrum Alarmowego z winy umyślnej lub na skutek rażącego niedbalstwa, nawet jeśli są objęte ochroną ubezpieczeniową i mieszczą się w granicach i sumach ubezpieczenia określonych w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia, jeżeli brak zawiadomienia spowodował zwiększenie szkody lub uniemożliwił Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.
2. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela są wyłączone zdarzenia:
 - a) wywołane działaniami wojennymi, wewnętrznymi zamieszkami i rozruchami, strajkami, aktami terroru, działaniem energii jądrowej, trzęsieniem ziemi,

- b) związane z działaniem materiałów rozszczepialnych,
 - c) związane z pozostawianiem przez Ubezpieczonego w stanie nietrzeźwości, pod wpływem narkotyków lub innych substancji psychoaktywnych, o ile ten stan miał wpływ na wystąpienie zdarzenia,
 - d) związane z prowadzeniem przez Ubezpieczonego działalności gospodarczej w domu.
3. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia zaistniałe z przyczyn zewnętrznych, niezależnych od Ubezpieczyciela (w tym zjawisk meteorologicznych), mogących powodować brak możliwości realizacji usługi przez usługodawców.

SUMA UBEZPIECZENIA
§ 10

1. Poniższe tabele określają sumy ubezpieczenia dla poszczególnych rodzajów świadczeń assistance oraz maksymalną liczbę interwencji w ciągu roku ubezpieczeniowego w odniesieniu do każdego Ubezpieczonego:

ASSISTANCE MEDYCZNY		
ŚWIADCZENIE	LIMITY ŚWIADCZEŃ	LIMITY KWOTOWE
Wizyta lekarza	5 razy w roku ubezpieczeniowym	1500 PLN na jedno zdarzenie i wszystkie zdarzenia w roku ubezpieczeniowym
Wizyta pielęgniarki		
Transport medyczny i transport medyczny Ubezpieczonego ze szpitala do miejsca pobytu		
Organizacja procesu rehabilitacji		
Organizacja wypożyczenia lub zakupu sprzętu rehabilitacyjnego		
Opieka pielęgniarska po hospitalizacji	3 razy w roku ubezpieczeniowym, do 48 godzin	Brak limitu
Pomoc domowa		
Dostawa podstawowych artykułów spożywczych	3 razy w roku ubezpieczeniowym	Brak limitu
Dostawa leków i sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego		
Organizacja wizyty u lekarza specjalisty	Brak limitu	
Telefoniczna konsultacja lekarza		

Infolinia medyczna	
--------------------	--

ASSISTANCE DOMOWY		
ŚWIADCZENIE	LIMITY ŚWIADCZEŃ	LIMITY KWOTOWE
Interwencja specjalisty	Brak limitu	1000 PLN na jedno zdarzenie
Interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu RTV/AGD lub sprzętu komputerowego	Brak limitu	1000 PLN na jedno zdarzenie
Dozór mienia, transport mienia lub przechowanie mienia	3 razy w roku ubezpieczeniowym, do 48 godzin	1000 PLN na jedno zdarzenie
Transport Ubezpieczonego i osób bliskich		
Opieka nad zwierzętami domowymi lub przewóz zwierząt domowych	2 razy w roku ubezpieczeniowym	600 PLN na jedno zdarzenie
Organizacja profesjonalnej pomocy sprzątającej	1 raz w roku ubezpieczeniowym	Brak limitu
Informacja o sieci usługodawców	Brak limitu	
Infolinia rodzinna		
Infolinia komputerowa		

- Sumy ubezpieczenia stanowią górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do jednego zdarzenia bądź – tam gdzie zostało to wskazane – w stosunku do jednego zdarzenia i wszystkich zdarzeń objętych limitem w ciągu roku ubezpieczeniowego.

OKRES UBEZPIECZENIA I CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA

§ 11

- Odpowiedzialność Ubezpieczyciela w stosunku do każdego Ubezpieczonego i okres ubezpieczenia trwa przez 12 kolejnych miesięcy, które będą automatycznie odnawiane na kolejne 12-miesięczne okresy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 3.
- W stosunku do każdego Ubezpieczonego, który ukończył 60 lat przed otwarciem ROR, odpowiedzialność Ubezpieczyciela i okres ubezpieczenia rozpoczyna się w pierwszym dniu miesiąca następującego po miesiącu, w którym została zawarta umowa ROR.
W stosunku do każdego Ubezpieczonego, który ukończył 60 lat po otwarciu ROR, odpowiedzialność Ubezpieczyciela i okres ubezpieczenia rozpoczyna się w pierwszym dniu miesiąca następującego po miesiącu, w którym Ubezpieczony ukończył 60 lat.
- W stosunku do każdego Ubezpieczonego odpowiedzialność Ubezpieczyciela kończy się z dniem wystąpienia jednego z poniższych zdarzeń:

- a) rozwiązania Umowy Ubezpieczenia,
- b) zamknięcia ROR,
- c) śmierci Ubezpieczonego,
- d) rezygnacji Ubezpieczonego z obejmowania go ochroną ubezpieczeniową. W takim przypadku ochrona trwa do końca miesiąca, w którym nastąpiło złożenie rezygnacji.

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

§ 12

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

PRAWA I OBOWIĄZKI UBEZPIECZONEGO

§ 13

1. W razie powstania zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową poszkodowany powinien zapobiegać w miarę możliwości zwiększaniu się szkody i ograniczyć konsekwencje zdarzenia.
2. W razie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczony zobowiązany jest przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym, dzwoniąc pod numer telefonu +48 22 205 50 56, czynny całą dobę, siedem dni w tygodniu, i podać następujące dane:
 - a) numer Klienta wskazany w umowie ROR,
 - b) imię i nazwisko,
 - c) numer PESEL lub numeru paszportu,
 - d) numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą,
 - e) krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy,
 - f) wszelkie inne informacje niezbędne Centrum Alarmowemu do udzielenia świadczenia Ubezpieczonemu.
3. Ponadto Ubezpieczony powinien:
 - a) udzielić pracownikowi Centrum Alarmowego lub innemu przedstawicielowi Ubezpieczyciela wyjaśnień dotyczących zdarzenia, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń Ubezpieczyciela,
 - b) udzielić specjaliście lub lekarzowi przysланemu przez Centrum Alarmowe wszelkich niezbędnych pełnomocnictw,
 - c) nie powierzać wykonania świadczeń, do spełnienia których zobowiązany jest Ubezpieczyciel, innym osobom, chyba że Centrum Alarmowe nie przystąpi do spełnienia świadczenia w czasie 2 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.
4. Jeżeli Ubezpieczony nie dopełnił któregokolwiek z postanowień określonych w ust. 1–3, Ubezpieczyciel może odmówić organizacji świadczeń określonych w § 4–8 w całości lub części, jeśli naruszenie to przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.

REKLAMACJE

§ 14

1. Jeżeli Ubezpieczony nie zgadza się z ustaleniami Europ Assistance co do odmowy zaspokojenia roszczeń lub co do wysokości refundacji kosztów świadczeń, może w ciągu 30 dni od daty otrzymania decyzji w tej sprawie zgłosić na piśmie listem poleconym żądanie ponownego rozpatrzenia sprawy przez Ubezpieczyciela.
2. 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 przycy-

- nach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji, przy czym nie może on przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
3. O sposobie załatwienia reklamacji Ubezpieczyciel poinformuje Ubezpieczonego na piśmie, albo – za zgodą Ubezpieczonego – pocztą elektroniczną.
 4. Ubezpieczony z umowy ubezpieczenia ma prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia przez sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, a jeżeli jest osobą fizyczną - ma także prawo wniesienia skargi na działalność Ubezpieczyciela do Rzecznika Finansowego oraz prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia w drodze pozasądowego postępowania prowadzonego przy Rzeczniku Finansowym. Konsumentom mają dodatkowo możliwość wystąpienia o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
 5. Ubezpieczony ma dodatkowo możliwość wystąpienia o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 15

1. W porozumieniu z Ubezpieczającym mogą być stosowane w Umowie Ubezpieczenia warunki dodatkowe lub odmienne od przyjętych w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.
2. Wszelkie odstępstwa od niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia muszą być wymienione w Umowie Ubezpieczenia pod rygorem nieważności.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
4. Spory wynikające z wykonywania świadczeń opisanych w Warunkach Ubezpieczenia niniejszej Umowy Ubezpieczenia mogą być rozstrzygane przed sądami według właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
5. Ubezpieczyciel nie jest zobowiązany informować zgłaszającego Zdarzenie ubezpieczeniowe w terminie do 7 dni o otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu Zdarzenia ubezpieczeniowego, o ile spełni świadczenie bezpośrednio po otrzymaniu zawiadomienia.
6. Tryb przyjmowania zawiadomień, o których mowa w ustępie poprzednim określony został w §13 niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia - Obowiązki ubezpieczonego.
7. Niniejsze Warunki Ubezpieczenia obowiązują od dnia **09 stycznia 2016 roku**.

Kontakt z Centrum Alarmowym
Infolinia medyczna
Infolinia rodzinna
Infolinia komputerowa
+48 22 205 50 56*

*koszt połączenia zgodny z taryfą danego operatora