



Regulamin Oferty Fortum Energia S.A.



pn. „FMP - Cena Miesiąca 4.1 + Pakiet Usług Dodatkowych”

- § 1**
1. Niniejszy Regulamin znajduje zastosowanie do Umowy Kompleksowej Energii Elektrycznej, zawartej pomiędzy Fortum a Odbiorcą w ramach niniejszej oferty zwanej dalej „Ofertą”. Celem Regulaminu jest doprecyzowanie praw i obowiązków Stron oraz zasad wzajemnych rozliczeń.
2. Oferta obejmuje usługę kompleksową sprzedaży energii elektrycznej oraz dodatkowe usługi opisane w § 4 Regulaminu.
- § 2**
1. Z Oferty może skorzystać każdy Odbiorca w gospodarstwie domowym, w okresie od 1.01.2026 r.
2. Fortum będzie uprawniony do rozwiązania Umowy, o czym niezwłocznie poinformuje Odbiorcę, w sytuacji, gdy po zawarciu Umowy zostanie ustalone, że Odbiorca jest rozliczany przedpłatowym układem pomiarowo – rozliczeniowym.
3. W przypadku, gdy Odbiorca nie odeśle kompletu podpisanych lub nie zaakceptuje elektronicznie, dokumentów umownych w ciągu 30 dni od daty wskazanej w nagłówku Umowy, Fortum ma prawo rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym, o czym poinformuje Odbiorcę w terminie 14 dni od otrzymania dokumentów umownych.
4. Odbiorcy przysługuje prawo do rezygnacji z faktury elektronicznej ze skutkiem na koniec kolejnego miesiąca kalendarzowego. W takim przypadku, począwszy od tego kolejnego miesiąca kalendarzowego do rachunku za energię elektryczną doliczana będzie opłata handlowa, której wysokość została określona w § 6 ust. 1 poniżej.
5. Odbiorca nadto dostarczy Sprzedawcy kopię faktury za energię elektryczną, nie starszą niż 6 miesięcy od daty zawarcia przez Odbiorcę Umowy z Fortum, która potwierdza aktualne dane Odbiorcy, aktualnego Sprzedawcę oraz parametry techniczne punktu poboru.
6. Z Oferty mogą skorzystać Odbiorcy przyłączeni do sieci operatorów systemów dystrybucyjnych energii elektrycznej („OSD”), z którymi Fortum ma podpisane ważne Generalne Umowy Dystrybucyjne („GUD”). Jeżeli po zawarciu Umowy zostanie ustalone, że Odbiorca jest przyłączony do sieci OSD, z którym Fortum nie ma zawartej umowy GUD, to Fortum niezwłocznie poinformuje Odbiorcę o braku możliwości realizacji Umowy i oświadczy o jej rozwiązaniu.
- § 3**
1. Odbiorca, który zdecyduje się skorzystać z Oferty, będzie rozliczany zgodnie z cenami i na zasadach, o których mowa w Regulaminie oraz Umowie.
2. Sprzedaż energii elektrycznej na podstawie Umowy może odbywać się wyłącznie na własny użytek Odbiorcy, w celu zuzycia jej w gospodarstwie domowym oraz w pomieszczeniach gospodarczych związanych z jego prowadzeniem, o ile nie są one wyposażone w odrębny układ pomiarowo-rozliczeniowy.
3. Umowa Kompleksowa Energii Elektrycznej zawarta jest na czas nieokreślony – liczony od dnia rozpoczęcia sprzedaży energii dla Odbiorcy przez Fortum, przy czym Fortum niezwłocznie podejmie czynności zmierzające do rozpoczęcia sprzedaży Energii Elektrycznej.
- § 4**
1. Odbiorca wyraża zgodę na objęcie Ochroną ubezpieczeniową na podstawie Umowy Ubezpieczenia Grupowego w zakresie Fortum Energia S.A. zawartej pomiędzy Europ Assistance S.A. z siedzibą we Francji, Gennevilliers, 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers a Fortum Energia S.A., z siedzibą w Gdańsku 80-868, ul. Marynarki Polskiej 197.
2. Dane osobowe niezbędne do objęcia Ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy w zakresie realizacji programu ubezpieczeniowego „Fortum Wsparcie” dla Klientów Fortum Energia S.A. będą przekazane przez Fortum Energia S.A. do Europ Assistance S.A., która jest odrębnym administratorem danych osobowych. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Odbiorcy przez Sprzedawcę oraz Ubezpieczyciela „Europ Assistance” znajdują się tutaj: <https://www.fortum.pl/klauzule-informacyjne>.
3. Odbiorca oświadcza, iż zapoznał się z zasadami i warunkami przystąpienia, korzystania, rezygnacji oraz wygaśnięcia Ubezpieczenia zawartymi w Ogólnych Warunkach Umowy Ubezpieczenia („OWU Ubezpieczenia”).
4. Na warunkach, w zakresie i w okresie wskazanych w OWU Ubezpieczenia, Klient jest uprawniony do skorzystania z dodatkowych elementów Ubezpieczenia m.in.: Informacja o sieci usługodawców, Infolinia remontowo-budowlana, Opieka nad dziećmi, Opieka nad zwierzętami, Korepetycje, Infolinia prawna.
5. Z tytułu korzystania z Pakietu Usług Dodatkowych w ramach Oferty Odbiorca zobowiązany jest do ponoszenia opłat wskazanych w par. 6.
6. W ramach „Pakietu Usług Dodatkowych” odbiorcy przysługuje usługa „Wakacje od płatności”, która daje Odbiorcy możliwość wydłużenia terminu płatności, jednorazowo do danej faktury, zgodnie z pkt 7-9 poniżej.
7. Usługa wydłużenia terminu płatności dotyczy faktur za energię elektryczną.
8. Z tytułu Usługi „Wakacje od Płatności” Odbiorcy, który nie ma żadnych zaległości w płatnościach wobec Fortum, przysługuje możliwość wydłużenia terminu płatności wskazanego na bieżącej fakturze o dodatkowe 14 dni.
9. Aby skorzystać z Usługi „Wakacje od Płatności” Odbiorca obowiązany jest do zgłoszenia wniosku o wydłużenie terminu płatności mailowo na adres: infopolska@fortum.com, poprzez ebok: pradigaz.ebok.fortum.pl lub pod numerem telefonu +48 122 100 000 (opłata za połączenie zgodna z cennikiem operatora).
10. Skuteczny wniosek o wydłużenie terminu płatności, z zastrzeżeniem pkt 7-8 powyżej, nastąpi w momencie jego otrzymania przez Fortum przed upływem terminu płatności wskazanego na bieżącej fakturze. Wnioski złożone po upływie terminu płatności wskazanego na fakturze nie będą skuteczne i nie wyłączają prawa Fortum podjęcie standardowego procesu windykacyjnego.
11. W ramach oferty Odbiorca może skorzystać z usługi pn. „Rozliczanie na Żądanie”, która daje Odbiorcy możliwość otrzymywania faktur w dowolnym momencie w oparciu o odczyty licznika dokonywane przez samego Odbiorcę.
12. Odbiorcy przysługuje prawo do rezygnacji z „Pakietu Usług Dodatkowych” składając Sprzedawcy oświadczenie ze skutkiem na koniec kolejnego miesiąca kalendarzowego (miesiąc „n+1”). W takim przypadku, począwszy od trzeciego miesiąca kalendarzowego (miesiąc „n+3”) następującego po złożeniu oświadczenia, wysokość składnika „K” będzie zgodna z wysokością wskazaną w § 6 poniżej. Przykładowo, jeżeli Odbiorca zrezygnuje z Pakietu Usług Dodatkowych do 30 czerwca, wypowiedzenie Pakietu Usług Dodatkowych będzie skuteczne na dzień 31 lipca. Natomiast zwiększenie wartości składnika „K” nastąpi od rozliczeń za okres od 1 września i dalej.
- § 5**
1. Umowna Cena Energii Elektrycznej będzie zmieniać się w każdym miesiącu kalendarzowym obowiązywania Umowy zależnie od zmian indeksów na giełdzie energii elektrycznej („Model Market Price”).
2. Szczegółowy opis i zasady wyznaczania Ceny Energii Elektrycznej w Modelu Market Price znajdują się w informacji załączonej do Regulaminu pn. „**Jak będzie wyznaczana Twoja miesięczna cena prądu**” („Informacja”). W informacji znajdziesz też zasady informowania o Cenie dla danego okresu rozliczeniowego oraz przykładowe wyliczenia ceny według zasad Modelu Market Price.
3. Odbiorca ma możliwość wystąpienia do Fortum o jednorazową zmianę Modelu Market Price na rozliczenie według stałej ceny zgodnej z Cennikiem Standardowym wskazanym poniżej w § 6 ust. 3. Wniosek o zmianę modelu rozliczania powinien mieć formę dokumentową wskazaną poniżej:
- a. oświadczenie woli pisemne, tj. opatrzone własnoręcznym podpisem przesłane na adres korespondencyjny Sprzedawcy,
- b. oświadczenie woli w formie elektronicznej podpisane profilem zaufanym ePUAP przesłane na adres Sprzedawcy: infopolska@fortum.com,
- c. skan lub zdjęcie oświadczenia o rozwiązaniu z własnoręcznym podpisem przesłane na adres e-mail Sprzedawcy: infopolska@fortum.com,
- d. oświadczenie woli w treści wiadomości e-mail przesłane na adres e-mail Sprzedawcy tj. infopolska@fortum.com, ale wyłącznie w sytuacji, gdy wiadomość zostanie wysłana z adresu e-mail, na który Sprzedawca wysłał faktury za dostarczanie energii elektrycznej lub adres, który został wskazany do kontaktu przez odbiorcę,
- e. wiadomość przesłana za pośrednictwem konta eBOK.
- Odbiorca powinien poinformować Sprzedawcę o chęci zmiany modelu rozliczania ze skutkiem na pierwszy dzień miesiąca następujący po miesiącu w którym Odbiorca złożył wniosek.
4. Z uwagi na charakter produktu i fakt, że komunikacja elektroniczna jest niezbędna do informowania o cenie, przejście na rozliczenie według Cennika Standardowego jest możliwe również w sytuacji cofnięcia zgody na komunikację e-mailową. W takiej sytuacji, Fortum skontaktuje się z Odbiorcą o celu uzgodnienia sposobu kontynuowania Umowy i modelu rozliczeń.
5. Fortum przyjmuje okres karencji wynoszący 6 miesięcy dla rozliczania według Cennika Standardowego, jeżeli po już dokonanej zmianie Odbiorca chce ponownie skorzystać z Modelu Market Price. Oznacza to, że po zmianie sposobu rozliczania z Modelu Market Price na Cennik Standardowy, Odbiorca ma możliwość ponownego przejścia na rozliczenia według Modelu Market Price, po upływie okresu 6 miesięcy od daty rozpoczęcia rozliczania według Cennika Standardowego.
6. W przypadku gdy w okresie obowiązywania Umowy, Cena Energii Elektrycznej (wyliczona według Modelu Market Price lub według Cennika Standardowego) będzie wyższa niż cena maksymalna, do której stosowania będą zobowiązani sprzedawcy zgodnie z bezwzględnymi przepisami prawa, Fortum obniży Cenę do takiej ceny maksymalnej.
7. Zasady powiadamiania o Cenie według Modelu Market Price:
- a. informację o Cenie Odbiorca będzie otrzymywał poprzez wiadomość e-mail z adresu infopolska@fortum.com, com każdorazowo do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego (miesiąc „n”),
- b. Cena ta będzie obowiązywać w drugim miesiącu (miesiąc „n+2”) następującym po miesiącu „n”, w którym Odbiorca otrzymał informację o nowej cenie (przykładowo: do 31 stycznia, Odbiorca otrzyma informację jaka Cena będzie obowiązywać w marcu),
- c. informacja o Cenie będzie wysyłana na adres e-mail wskazany przez Odbiorcę jako adres wskazany na potrzeby korespondencji elektronicznej w Załączniku nr 1: Formularzu Odbiorcy,
- d. w przypadku nie otrzymania wiadomości o informacji o Cenie we wskazanym terminie, Odbiorca będzie w danym miesiącu rozliczany ceną z miesiąca poprzedzającego miesiąc którego miała dotyczyć wiadomość (miesiąc „n+1”), chyba że Cena dla miesiąca n+2 miała być niższa niż cena dla miesiąca n+1, to Fortum dokona stosownych korekt.
- § 6**
1. W ramach oferty Odbiorca zobowiązany jest do ponoszenia opłat zgodnie z poniższą tabelą:
- | Opłata handlowa (netto) brutto zł/mc | |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| W przypadku zgody na e-fakturę | W przypadku rezygnacji z e-faktury |
| 0,00 (0,00) | (8,12) 9,99 |
2. W ramach oferty, Odbiorca zobowiązany jest do ponoszenia opłat zgodnie z poniższą tabelą:
- | Opłata za Pakiet Usług Dodatkowych przez cały okres trwania umowy (netto) brutto [zł/m-c] | |
|---|--|
| (8,12) 9,99 | |
3. Cennik Standardowy mający zastosowanie w przypadku zmiany modelu rozliczeń, o którym mowa w §5 ust. 3 powyżej:
- | Grupa taryfowa i strefa | Cennik Standardowy netto zł/kWh | Cennik Standardowy brutto zł/kWh |
|-------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| G11 | 0,5808 | 0,7144 |
| G12 1 strefa | 0,6664 | 0,8197 |
| G12 2 strefa | 0,4206 | 0,5173 |
| G12w 1 strefa | 0,6990 | 0,8598 |
| G12w 2 strefa | 0,4716 | 0,5801 |
4. Wysokość składnika „K”, o którym mowa w § 4 ust.12 powyżej:
- | Wysokość składnika „K” (netto) brutto gr/kWh dla każdej grupy taryfowej | |
|---|---|
| W przypadku wykorzystania z Pakietu Usług Dodatkowych | Po rezygnacji z Pakietu Usług Dodatkowych |
| (5) 6,15 | (6) 7,38 |
- § 7**
1. Opłaty związane z usługą dystrybucji energii elektrycznej będą zgodne z taryfą właściwego OSD. Wyciąg z Taryfy OSD aktualnej na dzień zawarcia Umowy stanowi załącznik do Umowy. Zmiany Taryfy OSD odbywać się będą według właściwych przepisów prawa.
- § 8**
1. Z wyłączeniem zasad wprowadzania nowej Taryfy OSD, w przypadku zmian na rynkach hurtowych lub zmiany innych warunków dotyczących świadczenia usługi kompleksowej, Fortum może zmienić ww. cenę, jej elementy i/lub stawki opłat przy zastosowaniu następującej procedury:
- a. Fortum poinformuje Odbiorcę o nowej cenie, elemencie ceny lub opłacie na 30 dni przed datą ich wejścia w życie, informując jednocześnie o powodach i warunkach zmiany.
- b. Odbiorca będzie uprawniony do rozwiązania umowy z Fortum składając oświadczenie w formie dokumentowej w terminie 21 dni od otrzymania informacji, ze skutkiem rozwiązującym umowę z Fortum na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym to oświadczenie wpłynęło do Fortum.
- c. W sytuacji, gdy Odbiorca złoży oświadczenie o rozwiązaniu umowy z Fortum, do dnia rozwiązania umowy Odbiorca będzie rozliczany po dotychczas obowiązujących cenach i/lub stawkach opłat.



PODSUMOWANIE WARUNKÓW UMOWY

Przedmiot umowy

Umowa kompleksowa energii elektrycznej obejmująca sprzedaż energii elektrycznej oraz zapewnienie świadczenie dystrybucji energii elektrycznej przez OSD.

Czas trwania umowy

Umowę zawierasz na czas nieokreślony.

Okres wypowiedzenia umowy

Jeśli zdecydujesz się rozwiązać umowę, będzie Cię obowiązywał 1-miesięczny okres wypowiedzenia. Umowa ulegnie rozwiązaniu na koniec następnego miesiąca kalendarzowego, po tym w którym złożyłeś oświadczenie. Z tytułu rozwiązania Umowy nie poniesiesz żadnych dodatkowych kosztów.

Cena

Twoja Cena Energii Elektrycznej będzie zmieniać się w każdym miesiącu obowiązywania Umowy. Cena będzie zależna od zmian indeksów na giełdzie energii elektrycznej i wyliczana według Modelu Market Price.

W załączniku „Informacja: Jak będzie wyznaczana Twoja miesięczna cena prądu” znajdziesz też przykładowe wyliczenia ceny według zasad Modelu Market Price.

Według Modelu Market Price, niezależnie od grupy taryfowej i strefy Twoja cena brutto będzie wyliczana według następującego wzoru:

$$CEE = Cx + K + \text{podatek VAT}$$

gdzie:

CEE – Twoja finalna cena brutto widoczna na fakturze [zł/kWh].

Cx – składnik zmienny ceny wyliczony według notowań rynku OTF na Towarowej Giełdzie Energii S.A powiększony o standardowy profil zużycia energii elektrycznej oraz współczynnik korygujący profilu w wysokości 6%

K – składnik stały (5 gr netto/kWh) 6,15 gr brutto/kWh. W przypadku rezygnacji z Pakietu Usług Dodatkowych, wysokość składnika „K” wyniesie (6 gr netto/kWh) 7,38 gr brutto/kWh.

Podatek VAT - podatek od towarów i usług w stawce 23% (na dzień zawarcia umowy).

Szczegółowy opis i zasady wyznaczania Ceny w Modelu Market Price znajdują się w informacji załączonej do Regulaminu Oferty.

Otrzymasz informację o cenie za energię elektryczną do ostatniego dnia każdego miesiąca poprzez wiadomość wysłaną Ci na adres e-mail wskazany w Formularzu Odbiorcy. Cena będzie podana na miesiąc n+2, t.j. w listopadzie otrzymasz informację o cenie, która będzie Cię obowiązywać za zużycie energii w styczniu. Wiadomość wyślemy z adresu e-mail: infopolska@fortum.com

W ramach oferty obowiązując Cię również opłata za Pakiet Usług Dodatkowych w wysokości (8,12 zł netto/mc) 9,99 zł brutto/miesiąc.

Okres wypowiedzenia umowy

- Jeżeli korzystasz z e-faktury: **0,00 zł brutto/miesiąc**
- Jeżeli nie korzystasz z e-faktury: **9,99 zł brutto/miesiąc**

Stawki opłat dystrybucyjnych będą zgodne z taryfą właściwego Operatora Systemu Dystrybucyjnego (OSD) przypisaną dla Twojej grupy taryfowej. Twoją grupę taryfową sprawdzisz w Formularzu Odbiorcy stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy lub w Aneksie. Aktualny wyciąg z taryfy OSD dołączyliśmy do Twojej umowy. Znajdziesz go też do wglądu na stronie internetowej Twojego OSD a także stronie Fortum.



Płatności

Umożliwiamy płatność za prąd w terminie 21 dni od daty wystawienia faktury. Numer konta do płatności przelewem znajdziesz na fakturze, przy czym termin płatności nie będzie przypadał wcześniej niż 10 dni od doręczenia faktury.

Komunikacja

Będziemy się z Tobą kontaktować telefonicznie, e-mailowo, listownie i przez konto eBOK. W ten sam sposób możesz się z nami kontaktować w zakresie reklamacji, które mamy obowiązek rozpatrzyć w terminie 14 dni.

Masz również prawo skierować skargę do Koordynatora ds. Negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki elektronicznie przez stronę: <https://koordynator.ure.gov.pl/> lub pisemnie na adres: ul. Towarowa 25a, 00-869 Warszawa. Fortum Stosuje Kodeks Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej Towarzystwa Obrotu Energią – dostępny na stronie: <https://toe.pl/standardy/dobre-praktyki/>

Warunki odstąpienia od umowy

Masz prawo do odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni od jej zawarcia, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z tego tytułu. Zawarcie Umowy nastąpi z chwilą kliknięcia przycisku „Podpisz” w systemie do podpisywania dokumentów elektronicznie. Zawarcie umowy będzie oznaczało obowiązek płatności ww. ceny energii elektrycznej oraz opłat. Oświadczenie o odstąpieniu możesz złożyć: pisemnie na adres ul. Marynarki Polskiej 197, 80-868 Gdańsk, e-mailowo na infopolska@fortum.com, telefonicznie pod numerem 122 100 000. Możesz również skorzystać z załączonego do umowy formularza odstąpienia.

Załączniki do Regulaminu:

Załącznik nr 1 – Informacja: Jak będzie wyznaczana Twoja miesięczna cena prądu wg Modelu Market Price dla FMP - Cena Miesiąca

Załącznik nr 2 – Informacja o cenie

Załącznik nr 3 – Ogólne Warunki Grupowego Ubezpieczenia Fortum Assistance

☐ Dokument podpisany elektronicznie

Data i czytelny podpis Odbiorcy (nie dotyczy w przypadku podpisu elektronicznego)



Załącznik nr 1

Informacja: Jak będzie wyznaczana Twoja miesięczna cena prądu wg Modelu Market Price dla FMP - Cena Miesięcza + Pakiet Usług Dodatkowych

Chcemy, aby wszystko było dla Ciebie jasne.

Jak ustalamy dla Ciebie cenę prądu?

1 Sprawdzamy wskaźnik na Towarowej Giełdzie Energii (TGE).

W dniu w którym wyliczamy cenę, korzystamy z informacji dostępnych na stronie <https://tge.pl/energia-elektryczna-otf>. TGE to Towarowa Giełda Energii. To na niej firmy energetyczne kupują energię dla swoich klientów.

1

2

2 Analizujemy odpowiedni kontrakt terminowy.

Dla każdego miesiąca dostawy wybieramy kontrakt miesięczny:

- Dla grudnia 2025 będzie to kontrakt BASE_M-12-25,
- Dla stycznia 2026 – BASE_M-01-26,
- Dla lutego 2026 – BASE_M-02-26, i tak dalej.

3 Uwzględniamy ceny z 5 dni.

3

Sprawdzamy cenę dla 5 kolejnych notowań następujących od 16 dnia miesiąca. Notowania na giełdzie są podawane tylko w dni robocze.

źródło: <https://tge.pl/energia-elektryczna-otf>

4

4 Obliczamy średnią arytmetyczną z tych 5 cen.

Ta średnia jest kluczowym składnikiem w wyliczaniu Twojej ceny energii (Cx).

5 Dodajemy pozostałe składniki z umowy.

5

Do obliczonej ceny energii dodajemy inne elementy wynikające z Twojej umowy, takie jak koszty bilansowania czy prawa majątkowe.

6

6 Wysyłamy wyliczoną cenę na Twój adres e-mail. Otrzymasz od nas wiadomość z ceną do ostatniego dnia miesiąca.

Ta cena obowiązuje Cię na miesiąc n+2

Przykład:

- do 31 marca 2026 otrzymasz wiadomość o cenie, która będzie Cię dotyczyć w maju 2026,
- do 30 kwietnia 2026 otrzymasz wiadomość o cenie, która będzie Cię dotyczyć w czerwcu 2026,
- do 31 maja 2026 otrzymasz wiadomość o cenie, która będzie Cię dotyczyć w lipcu 2026.



Z czego składa się Twoja cena energii?

Twoja cena brutto będzie wyliczana według następującego wzoru:

$$CEE = Cx + K + \text{podatek VAT}$$

Gdzie poszczególne elementy oznaczają:

Składnik:	Wyjaśnienie:	
CEE	Cena Prądu brutto wyrażona w złotych za kWh [zł/kWh].	Jest to Twoja finalna cena, która będzie widoczna na fakturach od Fortum.
Cx	Składnik zmienny w skali każdego miesiąca. Wyznaczony dla każdego miesiąca obowiązywania jako średnia arytmetyczna z 5-ciu notowań DKR indeksu pn. „BASE_M-XX-YY” na rynku regulowanym OTF prowadzonego przez Towarową Giełdę Energii S.A. Aktualne notowanie są zawsze dostępne pod adresem: https://tge.pl/energia-elektryczna-otf Tak wyznaczony składnik zostanie powiększony o standardowy profil zużycia energii elektrycznej oraz współczynnik korygujący profilu w wysokości 6%.	Opisowe zasady wyznaczania tego składnika wskazano powyżej w grafice. Standardowy współczynnik profilu – wzorzec pokazujący jak energię zużywa przeciętny odbiorca Współczynnik korygujący profilu – wskaźnik wspomagający prognozowanie zużycia.
K	Składnik stały wynoszący 5 groszy netto za każdą użytą kilowatogodzinę (5 gr netto/kWh). Marża Fortum pokrywać będzie m.in. • podatek akcyzowy, • koszty bilansowania, • gwarancję pochodzenia energii elektrycznej, • prawa majątkowe, • marżę Fortum.	Koszty bilansowania – to koszty jakie ponosimy z tytułu Twojej Umowy z tytułu różnica pomiędzy rzeczywistym a deklarowanym zużyciem. Gwarancje pochodzenia energii elektrycznej zakupujemy, aby potwierdzić, że zużywany przez Ciebie wolumen pochodzi z odnawialnych źródeł energii. Koszt praw majątkowych - to koszt dodatkowych certyfikatów, która zobowiązani jesteśmy zakupić w związku z Umową.
Podatek VAT	Podatek od towarów i usług doliczony zgodnie z przepisami prawa.	Na dzień zawarcia umowy podatek ten wynosi 23%.

Przykładowe wyliczenie ceny w modelu Market Price:

Ceny na styczeń 2026 dla Fortum Market Price	
Cena CEE [brutto/kWh]	0,6902 zł
Cena Cx [netto/MWh]	561,12 zł
w tym:	
notowanie 1 z dnia 17.11 [BASE_M-01-26][netto/MWh]	478,50 zł
notowanie 1 z dnia 18.11 [BASE_M-01-26][netto/MWh]	483,22 zł
notowanie 1 z dnia 19.11 [BASE_M-01-26][netto/MWh]	481,67 zł
notowanie 1 z dnia 20.11 [BASE_M-01-26][netto/MWh]	486,06 zł
notowanie 1 z dnia 21.11 [BASE_M-01-26][netto/MWh]	481,50 zł
średnia arytmetyczna z 5 notowań	482,19 zł
Średnia arytmetyczna z 5 notowań powiększona o Standardowy profil zużycia energii elektrycznej oraz współczynnik korygujący profilu (łącznie 6%) [netto/MWh]	561,12 zł
Składnik K	50,00 zł
Podatek VAT	23%

Dzięki temu procesowi masz pełną przejrzystość w tym, jak wyliczamy cenę energii dla Ciebie.

Jeśli masz pytania, jesteśmy do Twojej dyspozycji!



Załącznik nr 2 Informacja o cenie*

Oferta	Fortum Market Price + Pakiet Usług Dodatkowych
Cena od rozpoczęcia sprzedaży do 30.09.2026	0,8011 zł brutto/kWh
Cena od 01.10.2026 do 31.10.2026	0,7777 zł brutto/kWh
Cena od 01.11.2026 do 30.11.2026	1,0049 zł brutto/kWh

Dlaczego otrzymałeś ten dokument i kiedy ma zastosowanie do Twoich rozliczeń z Fortum?

* Model Market Price zobowiązuje nas do informowania o cenie 30 dni wcześniej. Jeżeli rozpoczęcie sprzedaży przez Fortum nastąpi szybciej niż 30 dni po zawarciu umowy, to będą Cię obowiązywać ww. ceny.

Ten dokument stanowi załącznik do umowy. Jeżeli w danym okresie nie będziesz jeszcze klientem Fortum, cały czas obowiązuje Cię cena zgodna z umową z Twoim obecnym sprzedawcą.

Ceny od Fortum na kolejne miesiące, otrzymasz w wiadomościach e-mail.

Wiadomości będą wysyłane z adresu  infopolska@fortum.com

Ogólne Warunki Grupowego Ubezpieczenia

FORTUM Assistance

Ubezpieczenie Europ Assistance

Skorowidz najważniejszych informacji do Ogólnych Warunków Grupowego Ubezpieczenia „**FORTUM Assistance**” dla klientów Fortum Energia S.A., zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2015 r. w sprawie informacji zamieszczanych we wzorcach umów stosowanych przez zakład ubezpieczeń.

Rodzaj informacji	Numer zapisu z OWU
1. Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/odszkodowania lub wartości wykupu ubezpieczenia	§ 5, § 6,
2. Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/ odszkodowania lub jego obniżenia	§ 7, § 8,
3. Wysokość składki i częstotliwość jej pobierania	§ 4 oraz Deklaracja zgody

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1

Niniejsze Ogólne Warunki Grupowego Ubezpieczenia (zwane dalej „OWU”), o sygnaturze 25.H.002.001, mają zastosowanie do Grupowej Umowy Ubezpieczenia „FORTUM Assistance” dla Klientów Fortum Energia S.A. (zwanej dalej „Umową Fortum”) zawartej przez Europ Assistance S.A. (zwaną dalej „Ubezpieczycielem”) z Fortum Energia S.A. (zwaną dalej „Ubezpieczającym”) w zakresie usług assistance.

DEFINICJE

§2

Przez użyte w niniejszych OWU pojęcia należy rozumieć:

- 1) **Awaria sprzętu AGD/RTV/IT** – wadliwe funkcjonowanie Sprzętu AGD/RTV lub Sprzętu IT wynikające z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego lub hydraulicznego. Awaria sprzętu AGD/RTV/IT nie obejmuje konieczności uzupełniania materiałów eksploatacyjnych, obsługi bieżącej i okresowej, dostawy i montażu akcesoriów oraz braku środków niezbędnych do obsługi urządzenia;
- 2) **Centrum Alarmowe** – Europ Assistance Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul Postępu 21C, zajmująca się realizacją praw i obowiązków Ubezpieczyciela z tytułu zawartych umów ubezpieczenia, w tym realizacją świadczeń assistance określonych w niniejszych OWU, dyspozycyjna przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku;
- 3) **Deklaracja zgody** – oświadczenie woli osoby fizycznej, mocą którego wyraża ona zgodę na objęcie ochroną ubezpieczeniową na podstawie OWU, Deklaracja zgody stanowi potwierdzenie przystąpienia do ubezpieczenia
- 4) **Dziecko** – dziecko własne lub przysposobione Ubezpieczonego w wieku do 18 roku życia;
- 5) **Hospitalizacja** – pobyt w szpitalu w celu przeprowadzenia leczenia, trwający nieprzerwanie przez 3 dni, który powstał wskutek Nagłego zachorowania lub Nieszczęśliwego wypadku;
- 6) **Kradzież z włamaniem** – dokonanie albo usiłowanie dokonania zaboru mienia z pomieszczeń po uprzednim usunięciu siłą zabezpieczenia lub otworzeniu wejścia przy użyciu narzędzi, albo podrobionego lub dopasowanego klucza, bądź klucza oryginalnego, w którego posiadanie sprawca wszedł wskutek włamania do innego pomieszczenia lub w wyniku rozboju, potwierdzone zgłoszeniem zaistniałego zdarzenia na policji;
- 7) **Lekarz Centrum Alarmowego** – zatrudniony w Centrum Alarmowym lekarz konsultant;
- 8) **Miejsce ubezpieczenia** - adres wskazany przez Odbiorcę jako adres punktu poboru energii/gazu (PPE/PZO) w Załączniku nr 1 do nowej umowy, aneksowanej umowy lub też w umowie wznawianej na kolejny okres.
- 9) **Nagłe zachorowanie** – stan chorobowy powstały w sposób nagły, wymagający natychmiastowej pomocy medycznej ;
- 10) **Nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie powstałe w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela, wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego Ubezpieczony niezależnie od swej woli doznał uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub zmarł ;
- 11) **Sprzęt AGD/RTV** – następujące urządzenia, znajdujące się w Miejscu ubezpieczenia, których wiek nie przekracza 5-ciu lat: kuchnia gazowa, elektryczna lub indukcyjna, lodówka, zamrażarka, chłodziarko-zamrażarka, pralka, pralko-suszarka, elektryczna suszarka na ubrania, zmywarka, telewizor, radio, odtwarzacz video, odtwarzacz DVD i Blue-ray, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby działalności gospodarczej;
- 12) **Sprzęt IT** – znajdujący się w Miejscu ubezpieczenia i będący własnością Ubezpieczonego komputer stacjonarny wraz z monitorem albo komputer przenośny, który został zakupiony jako fabrycznie nowy, którego wiek nie przekracza 5-ciu lat, o ile nie jest wykorzystywany na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej;
- 13) **Ubezpieczający** – Fortum Energia S.A.;
- 14) **Ubezpieczony** – osoba fizyczna, która ma podpisaną umowę z Ubezpieczającym na usługę kompleksową dostarczania energii elektrycznej i/lub paliwa gazowego dla gospodarstwa domowego;

- 15) **Ubezpieczyciel** – zakład ubezpieczeń EUROP ASSISTANCE SA, będący spółką prawa francuskiego działającą w formie spółki akcyjnej „société anonyme”, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 58.356.222 €, zarejestrowaną w Rejestrze Handlu i Spółek w Paryżu pod numerem 451 366 405, z siedzibą pod adresem 2 rue Pillet-Will 75009 Paris, Francja, który prowadzi na terenie Polski działalność ubezpieczeniową na zasadzie swobody świadczenia usług poprzez swój Oddział w Irlandii (EUROP ASSISTANCE SA – Oddział w Irlandii), w którego imieniu działa Centrum Alarmowe w ramach realizacji Umowy. Informacje o zakresie działalności Ubezpieczyciela w Polsce dostępne są w szczególności na stronie Komisji Nadzoru Finansowego;
- 16) **Zdarzenie losowe** – niezależne od woli Ubezpieczonego zdarzenie przyszłe i niepewne, którego wystąpienie powoduje uszczerbek w dobrach osobistych lub w dobrach majątkowych albo zwiększenie potrzeb majątkowych po stronie Ubezpieczonego. Za zdarzenie losowe przyjmuje się:
- a) **Dym** – lotny produkt niepełnego spalania ciał stałych, ciekłych oraz gazowych, który nagle wydobył się z palenisk, instalacji i urządzeń elektrycznych lub grzewczych znajdujących się w miejscu ubezpieczenia;
 - b) **Grad** – opad atmosferyczny w postaci bryłek lodu;
 - c) **Huragan** – działanie wiatru o prędkości nie mniejszej niż 17,5 m/s, potwierdzone przez IMiGW; w przypadku braku możliwości uzyskania potwierdzenia bierze się pod uwagę stan faktyczny i rozmiary szkód w miejscach ich powstania oraz w bezpośrednim sąsiedztwie świadczące wyraźnie o masowymi niszczycielskim działaniu wiatru;
 - d) **Lawinę** – gwałtowna utrata stabilności i przemieszczanie się: spadanie, staczanie lub ześlizgiwanie się ze stoku górskiego mas śniegu, lodu, gleby/gruntu, materiału skalnego, bądź ich mieszaniny;
 - e) **Nawalne opady śniegu** – opady śniegu, które swoim ciężarem spowodowały uszkodzenie mienia znajdującego się w miejscu ubezpieczenia lub uszkodzenie pojazdu albo pod wpływem swojego ciężaru spowodował przewrócenie się mienia sąsiedniego na mienie znajdujące się w miejscu ubezpieczenia lub pojazd i doprowadził do ich uszkodzenia;
 - f) **Powódź** – zalanie terenów w następstwie podniesienia się stanu wody w korytach wód płynących lub zbiornikach wód stojących na skutek opadów atmosferycznych, topnienia śniegu i lodu, zatorów lodowych oraz spływu wód po stokach, zboczach górskich i falistych lub podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych;
 - g) **Pożar** – działanie ognia, który wydostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile;
 - h) **Przepięcie** – gwałtowna zmiana napięcia w sieci elektrycznej lub elektronicznej, powodująca wystąpienie napięcia znacznie przekraczającego wartości dopuszczalne, określone przez producenta dla danego urządzenia;
 - i) **Sadza** – czarny proszek złożony z kryształków grafitu powstały wskutek niepełnego spalania lub termicznego rozkładu związków węgla (w tym gazu ziemnego lub węglowodorów), który gwałtownie wydobył się z palenisk, instalacji oraz urządzeń elektrycznych lub grzewczych znajdujących się w miejscu ubezpieczenia, bądź powstał na skutek pożaru ubezpieczonego mienia;
 - j) **Trzęsienie ziemi** – niespodziewane działalnością człowieka, gwałtowne wstrząsy skorupy ziemskiej wywołane przez nieodwracalne deformacje ośrodka skalnego w głębi Ziemi, czemu towarzyszy naruszenie ciągłości ośrodka skalnego i emisja fal sejsmicznych;
 - k) **Uderzenie lub upadek statku powietrznego** – katastrofa bądź przymusowe lądowanie obiektu latającego wyprodukowanego przez człowieka, a także upadek jego części lub przewożonego nim ładunku na ubezpieczone mienie;
 - l) **Uderzenie pioruna** – gwałtowne odprowadzenie ładunku elektrycznego z atmosfery do powierzchni ziemi, pozostawiające wyraźne ślady świadczące o jego działaniu w postaci śladów działania wysokiej temperatury, uszkodzeń mechanicznych;
 - m) **Uderzenie pojazdu mechanicznego** – bezpośrednie uderzenie pojazdu drogowego lub szynowego nienależącego do Ubezpieczonego lub członków rodziny i nie będącego pod ich kontrolą, a także uderzenie części pojazdu lub przewożonego nim ładunku, z wyjątkiem szkód w pojeździe i ładunku; za uderzenie pojazdu mechanicznego nie uważa się uderzenia przez pojazd należący do Ubezpieczonego, członków rodziny, osób stale zamieszkujących w miejscu

- ubezpieczenia osób, którym powierzono stałą ochronę miejsca ubezpieczenia;
- n) **Wandalizm** – bezprawne, celowe uszkodzenie lub zniszczenie przez osoby trzecie;
 - o) **Wybuch** – gwałtowna zmiana stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów, pary lub cieczy wywołane ich właściwością rozprzestrzeniania się (eksplozja); w odniesieniu do naczyń ciśnieniowych i innych podobnych zbiorników, warunkiem uznania szkody za spowodowaną wybuchem jest, aby ściany tych urządzeń uległy rozdarciu w takich rozmiarach, iż wskutek ujścia gazów, pyłów, pary lub cieczy, nastąpiło nagłe wyrównanie ciśnień; za wybuch uważa się również implozję polegającą na uszkodzeniu zbiornika lub aparatu próżniowego przez ciśnienie zewnętrzne;
 - p) **Zalanie** – przerwanie obiegu zamkniętego wody z:
 - rur dopływowych i odpływowych,
 - wyposażania na stałe połączonego z systemem rur,
 - instalacji centralnego ogrzewania, instalacji tryskaczowej lub gaśniczej, urządzeń wodno-kanalizacyjnych,jak również
 - zalanie wodą pochodzącą z urządzeń domowych znajdujących się wewnątrz miejsca ubezpieczenia lub poza nim,
 - nieumyślne pozostawienie odkręconych kranów lub innych zaworów wewnątrz miejsca ubezpieczenia,
 - zalanie wodą z opadów atmosferycznych, a także
 - zalanie wodą lub innym płynem przez osoby trzecie;
 - q) **Zamarzanie** – uszkodzenia spowodowane mrozem polegające na pęknięciu znajdujących się wewnątrz miejsca ubezpieczenia instalacji wodno-kanalizacyjnych, instalacji grzewczych, instalacji tryskaczowej i/lub gaśniczej, umywalek, spluczek, syfonów, wodomierzy, kotłów, bojlerów;
 - r) **Zapadanie się ziemi** – nagłe obniżenie się terenu z powodu zawalenia się podziemnych pustych przestrzeni w gruncie, które powstały wskutek procesów naturalnych.
- 17) **Zdarzenie ubezpieczeniowe** – Awaria Sprzętu AGD/RTV/ IT, Kradzież z włamaniem, Hospitalizacja;

CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA

§ 3

1. Okres ubezpieczenia w stosunku do Ubezpieczonego trwa 12 miesięcy od momentu rozpoczęcia odpowiedzialności Ubezpieczyciela, o którym mowa w ust. 2. W braku odmiennego oświadczenia którejkolwiek ze Stron, okres ubezpieczenia przedłuża się na kolejny 12- miesięczny okres ochrony
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi w nowej umowie, aneksowanej umowie lub też w umowie wznawianej na kolejny okres dotyczącą energii elektrycznej lub/i paliwa gazowego.
3. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polegająca na zapewnieniu ochrony ubezpieczeniowej trwa w każdym pełnym miesiącu kalendarzowym, a Ubezpieczający jest zobowiązany zapłacić składkę za każdy rozpoczęty miesiąc ochrony ubezpieczeniowej.
4. W stosunku do każdego Ubezpieczonego odpowiedzialność Ubezpieczyciela kończy się:
 - a) w dniu zgonu klienta;
 - b) z końcem okresu, za jaki została zapłacona składka (ostatni dzień danego miesiąca kalendarzowego)
 - c) z dniem otrzymania oświadczenia o odstąpieniu przez klienta od Umowy Ubezpieczenia;
 - d) z dniem złożenia przez klienta rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej (koniec ochrony przypada na ostatni dzień danego miesiąca kalendarzowego)w zależności od tego, które z w/w zdarzeń nastąpi wcześniej;
5. Rozwiązanie Umowy Ubezpieczenia nie powoduje ustania odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do Ubezpieczonych objętych ochroną ubezpieczeniową, jeżeli przed dniem rozwiązania Umowy Ubezpieczenia, Ubezpieczający zapłacił należną składkę za Ubezpieczonych.
6. Ubezpieczony w każdym czasie ma prawo złożenia oświadczenia woli o wystąpieniu z ubezpieczenia w przypadku wystąpienia powyżej 30 dni od dnia objęcia ochroną ubezpieczeniową, ochrona wygasa z końcem okresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela, za który przekazana została pobrana ostatnia składka ubezpieczeniowa.

Oświadczenie woli, może zostać złożone do Ubezpieczającego lub Ubezpieczyciela. Za dzień złożenia oświadczenia woli o wystąpieniu z ubezpieczenia rozumie się odpowiednio dzień otrzymania przez Ubezpieczyciela lub Ubezpieczającego oświadczenia woli.

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

§ 4

1. Zasady objęcia Klientów ochroną ubezpieczeniową zawarte są w nowej umowie, aneksowanej umowie lub też w umowie wznawianej na kolejny okres dotyczącą energii elektrycznej lub/i paliwa gazowego dla klientów, którzy przystąpili do Programu „Fortum Assistance”.
2. Do zapłaty składki zobowiązany jest wyłącznie Ubezpieczający.

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 5

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest udzielanie ochrony ubezpieczeniowej przez Ubezpieczyciela od ryzyka wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego w trakcie trwania ochrony ubezpieczeniowej.
2. Usługi Assistance wymienione w § 6 Ubezpieczyciel organizuje za pośrednictwem Centrum Alarmowego.
3. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polega na zorganizowaniu lub zorganizowaniu i pokryciu (w wysokości określonej w niniejszych OWU) kosztów Usług Assistance, które zostały wymienione w § 6.

USŁUGI ASSISTANCE

§ 6

1. W razie wystąpienia Zdarzenia losowego lub Kradzieży z włamaniem w Miejscu ubezpieczenia, na wniosek Ubezpieczonego lub osoby działającej w jego imieniu, Ubezpieczyciel zapewnia, do wysokości limitów wskazanych w § 8:
 - 1) **Interwencję specjalisty** – organizacja i pokrycie kosztów dojazdu wraz z kosztami robocizny odpowiedniego, ze względu na rodzaj zaistniałych uszkodzeń specjalisty (ślusarza, hydraulika, elektryka, dekarza, murarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych) mogącego wykonać naprawę zaistniałych w Miejscu ubezpieczenia uszkodzeń. Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są koszty materiałów oraz części zamiennych niezbędnych do wykonania naprawy;
 - 2) **Dozór mienia** – organizacja i pokrycie kosztów dozoru mienia znajdującego się w Miejscu ubezpieczenia, przez profesjonalną firmę ochroniarską do wysokości ustalonego limitu;
 - 3) **Transport mienia** – organizacja i pokrycie kosztów transportu mienia Ubezpieczonego z Miejsca ubezpieczenia do miejsca wyznaczonego przez Ubezpieczonego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej do wysokości ustalonego limitu;
 - 4) **Przechowanie mienia** – organizacja i pokrycie kosztów przechowania mienia Ubezpieczonego w przechowalni mienia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej do wysokości ustalonego limitu;
2. W razie wystąpienia Awarii Sprzętu AGD/RTV lub Awarii Sprzętu IT w Miejscu ubezpieczenia, na wniosek Ubezpieczonego lub osoby działającej w jego imieniu, Ubezpieczyciel zapewnia, do wysokości limitów wskazanych w § 8:
 - 1) **Naprawę Sprzętu AGD/RTV** – organizacja i pokrycie kosztów dojazdu i robocizny odpowiedniego specjalisty w celu naprawy Sprzętu AGD/RTV (koszty części zamiennych pokrywa Ubezpieczony). Jeżeli naprawa na miejscu nie jest możliwa, organizacja i pokrycie kosztów transportu Sprzętu AGD/RTV do najbliższego serwisu naprawczego. Koszty naprawy w serwisie pokrywa Ubezpieczony, jeżeli Ubezpieczony zostanie o tym poinformowany przed transportem Sprzętu do serwisu naprawczego i wyrazi na to zgodę. Warunkiem dokonania naprawy jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego roku produkcji uszkodzonego Sprzętu AGD/RTV 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 w oparciu o prawdopodobieństwo wyprodukowania danego modelu urządzenia w odpowiednim roku;

- 2) **Naprawę Sprzętu IT** – organizacja i pokrycie kosztów dojazdu i robocizny odpowiedniego specjalisty w celu naprawy Sprzętu IT (koszty części zamiennych pokrywa Ubezpieczony). Jeżeli naprawa na miejscu nie jest możliwa, organizacja i pokrycie kosztów transportu Sprzętu IT do najbliższego serwisu naprawczego. Koszty naprawy w serwisie pokrywa Ubezpieczony, jeżeli Ubezpieczony zostanie o tym poinformowany przed transportem Sprzętu do serwisu naprawczego i wyrazi na to zgodę. Warunkiem dokonania naprawy jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego roku produkcji uszkodzonego Sprzętu IT 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 w oparciu o prawdopodobieństwo wyprodukowania danego modelu urządzenia w odpowiednim roku;
3. Na wniosek Ubezpieczonego Ubezpieczyciel udziela informacji z zakresu:
 - 1) **Informacji o sieci usługodawców** – udzielenie Ubezpieczonemu informacji o firmach świadczących następujące usługi: naprawy sprzętu komputerowego, sprzętu AGD/RTV/IT, usługi ślusarskie, hydrauliczne, elektryczne, dekarские, szklarskie, stolarskie, murarskie, malarskie, glazurnicze, parkieciarskie, dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych i klimatyzacyjnych;
 - 2) **Infolinii remontowo-budowlanej** – udzielenie Ubezpieczonemu w oparciu o ogólnodostępne bazy danych, informacji o placówkach znajdujących się na terytorium RP, usługach realizowanych na terytorium RP oraz procedurach obowiązujących na terytorium RP, w zakresie:
 - a) informacji o tym, czy i ewentualnie jakich formalności administracyjno-prawnych należy dopełnić podczas remontu lokalu mieszkalnego / domu jednorodzinnego,
 - b) informacji o tym czy i ewentualnie jakich formalności administracyjno-prawnych należy dopełnić przy zakupie lub sprzedaży budynku lub nieruchomości gruntowej,
 - c) informacji o podatkach – w zakresie związanym z nabyciem i sprzedażą nieruchomości,
 - d) informacji o usługodawcach – adresy oraz telefony,
 - e) informacji o urzędach gminy – adresy oraz telefony,
 - f) informacji o placówkach banków – adresy oraz telefony,
 - g) informacji o sklepach z materiałami budowlanymi – adresy oraz telefony.
4. W razie Hospitalizacji Ubezpieczonego, na wniosek Ubezpieczonego lub osoby działającej w jego imieniu, Ubezpieczyciel zapewnia, do wysokości limitów wskazanych w § 8:
 - 1) **Opiekę nad dziećmi** – organizacja i pokrycie kosztów profesjonalnej opieki nad dziećmi w Miejscu ubezpieczenia, jeżeli Ubezpieczony na skutek Hospitalizacji, zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego leczenie, nie może się nimi opiekować. Ubezpieczyciel pokrywa koszty usługi do wysokości ustalonego limitu;
 - 2) **Opieka nad zwierzętami domowymi** – organizacja i pokrycie kosztów opieki nad zwierzętami domowymi (psy i koty) Ubezpieczonego w Miejscu ubezpieczenia, jeżeli Ubezpieczony na skutek Hospitalizacji, zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego leczenie, nie może się nimi opiekować. Opieka polega na karmieniu (karmę zapewnia Ubezpieczony), wyprowadzaniu na spacer oraz utrzymaniu higieny zwierzęcia domowego (opieka nie obejmuje leczenia weterynaryjnego);
5. W razie Hospitalizacji Dziecka Ubezpieczonego, na wniosek Ubezpieczonego lub osoby działającej w jego imieniu, Ubezpieczyciel zapewnia, do wysokości limitów wskazanych w § 8:
 - 1) **Korepetycje** – organizacja i pokrycie kosztów korepetycji, do wysokości ustalonego limitu, w Miejscu ubezpieczenia, jeżeli Dziecko Ubezpieczonego na skutek Hospitalizacji nie może uczestniczyć w zajęciach szkolnych przez co najmniej 7 dni (roboczych);
6. W ramach **Infolinii Prawnej** Ubezpieczyciel zapewnia na życzenie Ubezpieczonego świadczenia:
 - 1) Telefoniczna informacja prawna dotycząca kwestii prawnych z zakresu życia codziennego udzielana przez prawników obejmująca:
 - a) kodeks cywilny
 - b) prawo ubezpieczeniowe (z wyłączeniem relacji Ubezpieczonego z Ubezpieczycielem lub Ubezpieczającym)
 - c) prawo podatkowe dotyczące osób fizycznych
 - d) prawo mieszkaniowe
 - e) prawo pracy
 - f) prawo konsumenckie
 - g) prawo spadkowe
 - 2) Przesłanie na adres mailowy wskazany przez Ubezpieczonego:

- a) aktów prawnych (ustawa, rozporządzenie, uchwały)
- b) wzorców umów (umowa sprzedaży, najmu, dzierżawy, pożyczki, darowizny, o pracę, o dzieło, zlecenia)
- 3) Udzielanie informacji teleadresowych dotyczących:
 - a) biur podatkowych
 - b) sądów
 - c) prokuratur
 - d) kancelarii adwokackich
 - e) kancelarii radcowskich
 - f) kancelarii notarialnych
- 4) Umawianie wizyt w kancelariach prawnych i biurach podatkowych
- 7. Informacje uzyskane od prawnika mają charakter informacyjny i nie mogą być traktowane jako ostateczna ekspertyza prawna, ani też nie mogą być podstawą roszczeń Ubezpieczonego.
- 8. Centrum Alarmowe nie udzieli informacji prawnych, jeżeli zapytanie dotyczy działalności gospodarczej.
- 9. Centrum Alarmowe nie udzieli informacji prawnych, jeżeli zapytanie dotyczy relacji Ubezpieczonego z Ubezpieczającym lub Ubezpieczycielem
- 10. Usługi wskazane w ust. 6 są świadczone w godzinach roboczych, tj. między godziną 9:00 a 17:00 od poniedziałku do piątku włącznie.
- 11. Ubezpieczony otrzyma informację prawną w ramach usługi wskazanej w ust. 6 pkt. 1) nie wcześniej, niż po upływie dwóch godzin roboczych od momentu zgłoszenia Ubezpieczonego do Centrum Alarmowego, chyba że Ubezpieczony i Centrum Alarmowe umówią się inaczej.
- 12. Centrum Alarmowe podejmuje maksymalnie dwie próby telefonicznego skontaktowania się z Ubezpieczonym celem udzielenia mu informacji w ramach usługi wskazanej w ust. 6 pkt. 1).

WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA

§ 7

- 1. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela są wyłączone zdarzenia ubezpieczeniowe, które zaszły w związku z:
 - a) rażącym niedbalstwem lub umyślnym działaniem Ubezpieczonego lub osób bliskich;
 - b) działaniami wojennymi, wewnętrznymi zamieszkami i rozruchami, strajkami, aktami terroru, działaniem energii jądrowej, trzęsieniem ziemi oraz skutkami działania materiałów rozszczepialnych;
 - c) działaniami Ubezpieczonego podjętymi w stanie nietrzeźwości lub w stanie po użyciu alkoholu (w rozumieniu przepisów Ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi) lub środków odurzających, substancji psychotropowych, oraz środków zastępczych (w rozumieniu przepisów Ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii), o ile stan Ubezpieczonego miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody;
 - d) w skutek uszkodzenia, uderzenia, upadku lub zalania Sprzętu AGD/ RTV/ IT, o ile nie było to wynikiem Zdarzenia losowego;
 - e) prowadzeniem przez Ubezpieczonego działalności gospodarczej;
 - f) remontami i bieżącymi naprawami przeprowadzanymi w Miejscu ubezpieczenia;
 - g) szkodami powstałymi w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu urządzeń wodno-kanalizacyjnych, do naprawy których zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku, w którym znajduje się Miejsce ubezpieczenia;
 - h) szkodami powstałymi wskutek zawilgocenia Miejsca ubezpieczenia w wyniku zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych poprzez niezabezpieczone otwory, jeżeli obowiązek konserwacji tych urządzeń, instalacji czy elementów budynku należał do Ubezpieczonego;
 - i) szkodami powstałymi wskutek przenikania wód gruntowych;
 - j) uszkodzeniami kanalizacji, rur instalacyjnych, gazowych i wodociągowych oraz podziemnych linii energetycznych oraz wszystkich tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiadają administracja Miejsca ubezpieczenia lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
 - k) konieczności uzupełniania materiałów eksploatacyjnych, obsługi bieżącej i okresowej, dostawy i montażu akcesoriów oraz braku środków niezbędnych do obsługi urządzenia uniemożliwiające prawidłowe korzystanie ze Sprzętu AGD/ RTV lub Sprzętu IT zgodnie z instrukcją jego użytkowania;
 - l) użytkowania sprzętu niezgodnie z instrukcją obsługi;
 - m) wyciekami wody, pary lub cieczy z baterii (wannowej, kuchennej, umywalkowej, prysznicowej), kranu oraz spłuczki;
 - n) szkodami powstałymi wskutek przepięcia jeśli Miejsce ubezpieczenia nie jest wyposażone w odgromniki lub ochronniki przepięciowe.
- 2. Z zakresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są ponadto:
 - a) usługi elektryka lub technika urządzeń grzewczych związane z uszkodzeniami: żarówek,

- bezpieczników, przedłużaczy, gniazdek elektrycznych, przełączników;
- b) usługi hydrauliki związane z uszkodzeniami: baterii wodnych, bojlerów, grzejników, podgrzewaczy przepływowych, filtrów wody, szamba, zatkaniem zlewu, umywalki lub wanny;
- c) usługi związane z uszkodzeniami, o istnieniu których Ubezpieczony wiedział przed zawarciem umowy ubezpieczenia.
3. Ponadto Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za:
- 1) jakiegokolwiek koszty (transportu ubezpieczonego sprzętu, dojazdu autoryzowanego serwisu naprawy lub/i koszty ekspertyzy sprzętu), jeżeli wykryte uszkodzenie nie jest objęte zakresem ubezpieczenia;
 - 2) straty obejmujące utratę użycia sprzętu oraz inne pośrednie skutki uszkodzenia sprzętu objętego ubezpieczeniem;
 - 3) uszkodzenia powstałe podczas instalacji sprzętu oraz szkody wynikłe z braku przestrzegania zaleceń producenta dotyczących instalacji i eksploatacji.
4. Zakres ubezpieczenia nie obejmuje również kosztów usług powstałych z tytułu lub w następstwie:
- 1) chorób przewlekłych;
 - 2) chorób, z którymi związana była Hospitalizacja Ubezpieczonego w ciągu ostatnich sześciu miesięcy przed zawarciem umowy ubezpieczenia;
 - 3) rekonwalescencji Ubezpieczonego lub chorób w trakcie leczenia,
 - 4) nagłego pogorszenia stanu zdrowia Ubezpieczonego lub komplikacji w przypadku chorób, które wymagają stałego leczenia lub opieki medycznej,
 - 5) fizykoterapii, helioterapii lub zabiegów ze wskazań estetycznych,
 - 6) chorób przenoszonych drogą płciową, chorób przenoszonych drogą płciową, AIDS, wirusa HIV,
 - 7) ciąży,
 - 8) epidemii, o których władze poinformowały w środkach masowego przekazu, skażeń oraz katastrof naturalnych,
 - 9) leczenia przez lekarza będącego członkiem rodziny Ubezpieczonego,
 - 10) wypadków wynikających z zabiegów lub leczenia nie uznanego w sposób naukowy i medyczny,
 - 11) niestosowania się Ubezpieczonego do zaleceń lekarza prowadzącego lub lekarza Centrum Alarmowego,
 - 12) szkód wyrządzonych Ubezpieczonemu przez członków jego rodziny lub inne osoby ubezpieczone w ramach tej samej umowy ubezpieczenia.
5. Z zakresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są ponadto:
- 1) koszty świadczeń medycznych poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej,
 - 2) świadczenia, jeżeli szkoda nastąpiła w związku z prowadzoną działalnością zawodową lub gospodarczą,
 - 3) następstwa zdarzeń, które miały miejsce przed zawarciem umowy ubezpieczenia.
6. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli wypłata świadczenia lub świadczenie usługi wynikającej z Umowy mogłyby narazić Ubezpieczyciela na jakiegokolwiek sankcje, w przypadku złamania zakazów, ograniczeń lub restrykcji wynikających z rezolucji Organizacji Narodów Zjednoczonych lub sankcji handlowych, ekonomicznych i gospodarczych wynikających z podjętych na podstawie prawa decyzji odpowiednich organów Unii Europejskiej, Zjednoczonego Królestwa Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej, Stanów Zjednoczonych Ameryki lub RP.

SUMA UBEZPIECZENIA

§ 8

1. Sumy ubezpieczenia stanowią górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
2. Sumy ubezpieczenia dla poszczególnych Świadczeń Assistance oraz maksymalna liczba świadczeń w ciągu roku ubezpieczeniowego określa poniższa Tabela Usług Assistance:

ZDARZENIE UBEZPIECZENIOWE	ŚWIADCZENIA ASSISTANCE	LICZBA ŚWIADCZEŃ/ LIMIT NA ZDARZENIE/ ROCZNIE
	Interwencja specjalisty	
Zdarzenie losowe	Dozór mienia	4 x 750 PLN
	Transport mienia	

Przechowanie mienia

Awaria Sprzętu AGD/RTV	Naprawa Sprzętu AGD/RTV	
Awaria Sprzętu IT	Naprawa Sprzętu IT	
Na życzenie Ubezpieczonego	Informacja o sieci usługodawców	Bez limitu
	Infolinia remontowo-budowlana	
Hospitalizacja	Opieka nad dziećmi	4 x 600 PLN
	Opieka nad zwierzętami	4 x 600 PLN
Hospitalizacja Dziecka Ubezpieczonego	Korepetycje	4 x 600 PLN
Na życzenie Ubezpieczonego	Infolinia prawna	Bez limitu

OBOWIAZKI UBEZPIECZONEGO

§ 9

- W przypadku konieczności skorzystania z Usług Assistance, Ubezpieczony jest zobowiązany:
 - przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym pod numerem telefonu: **+48 22 205 51 69**;
 - w razie wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów;
 - przy zgłoszeniu szkody Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:
 - imię i nazwisko lub nazwa firmy;
 - numer punktu poboru energii/gazu (PPE/PZO);
 - adres Miejsca ubezpieczenia;
 - krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy;
 - numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą;
 - Ponadto Ubezpieczony powinien:
 - podjąć aktywną współpracę z Centrum Alarmowym w celu wyjaśnienia wszelkich okoliczności powstania szkody, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu Usług Assistance,
 - udzielić usługodawcy przysłanemu przez Centrum Alarmowe wszelkich niezbędnych pełnomocnictw lub wyjaśnień,
 - nie powierzać wykonania Usług Assistance, do których spełnienia zobowiązane jest Centrum Alarmowe innemu osobom, chyba że Centrum Alarmowe nie przystąpi do spełnienia Usług Assistance w okresie czterech godzin od zawiadomienia o szkodzie (w razie braku innych uzgodnień pomiędzy Ubezpieczonym a Centrum Alarmowym) lub wyrazi zgodę na spełnienie Świadczenia assistance przez inną osobę,
 - współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania
- W przypadku, gdy podane telefonicznie dane są w całości lub w części niezgodne z informacjami posiadanymi przez Ubezpieczyciela, mogące nasuwać wątpliwości, co do uprawnień Ubezpieczonego do korzystania ze świadczeń w ramach niniejszego ubezpieczenia, Ubezpieczony na żądanie pracownika Centrum Alarmowego zobowiązany jest okazać usługodawcy przybyłemu na miejsce zdarzenia dokument potwierdzający objęcie ochroną ubezpieczeniową.
- W przypadku, gdy usługodawca nie udzieli pomocy w czasie 4 godzin od chwili zawiadomienia Ubezpieczyciela, Ubezpieczony jest uprawniony do zorganizowania uzgodnionych z Centrum Alarmowym Usług Assistance we własnym zakresie i zobowiązany do ich udokumentowania rachunkami bądź fakturami.
- Ubezpieczyciel dokona zwrotu uzasadnionych kosztów świadczeń poniesionych przez Ubezpieczonego, o których mowa w ust. 3, w wysokości nie wyższej niż przeciętne koszty rynkowe obowiązujące na danym terenie za wykonanie danej usługi w terminie do 30 dni od przedłożenia przez Ubezpieczonego rachunków lub faktur.

5. Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć wysokość świadczenia jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej albo na skutek rażącego niedbalstwa nie zawiadomił niezwłocznie Ubezpieczyciela o zdarzeniu ubezpieczeniowym, jeżeli naruszenie to przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.

REFUNDACJE

§ 10

1. Jeżeli Usługi Assistance wynikające z niniejszych OWU nie zostały opłacone bezpośrednio przez Ubezpieczyciela, a z okoliczności sprawy wynika, że z przyczyn obiektywnych Ubezpieczony nie był w stanie zgłosić do Ubezpieczyciela zaistnienia Zdarzenia ubezpieczeniowego w momencie jego zajścia, Ubezpieczyciel dokona w uzasadnionych przypadkach refundacji poniesionych przez Ubezpieczonego kosztów.
2. Wnioski o refundację kosztów, o których mowa w ust. 1, Ubezpieczony zgłasza pisemnie do Centrum Alarmowego pod adresem:

Europ Assistance Polska Sp. z o.o.

ul. Postępu 21C, 02-676 Warszawa,

Fax: +48 (22) 874 46 12

3. Wniosek o refundację kosztów powinien zawierać:
 - 1) Nr wewnętrzny klienta PPE/PZO;
 - 2) adres Miejsca ubezpieczenia;
 - 3) szczegółowy opis okoliczności zaistnienia Zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 4) dokumentację dotyczącą szkody zawierającą dokładną diagnozę oraz zalecane działania;
 - 5) wszystkie faktury, rachunki, dowody wpłat, które umożliwią określenie łącznych kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego.
4. Ubezpieczyciel wypłaca świadczenie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zgłoszenia o zajściu zdarzenia.
5. Gdyby w powyższym terminie wyjaśnienie wszystkich okoliczności koniecznych do ustalenia zasadności wypłaty świadczenia okazało się niemożliwe, świadczenie zostanie wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.

REKLAMACJE

§ 11

1. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Autorité de contrôle prudentiel et de résolution.
2. Ubezpieczający, Ubezpieczony i uprawniony z umowy ubezpieczenia mają prawo do wniesienia reklamacji do Ubezpieczyciela. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej (przesyłką pocztową na adres Europ Assistance Polska Sp. z o.o., 02-676 Warszawa, ul. Postępu 21C „Dział Jakości”),
 - b) w formie pisemnej na adres do doręczeń elektronicznych przedstawiciela ubezpieczyciela tj. Europ Assistance Polska Sp. z o.o.,
 - c) ustnie (telefonicznie pod numerem telefonu **+(48) 22 205 51 69** albo osobiście),
 - d) w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: quality@europ-assistance.pl)
3. 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.
4. Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach reklamacja może być rozpatrzona w terminie dłuższym – w takim przypadku Ubezpieczyciel powiadomi osobę występującą z reklamacją o przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji, przy czym nie może on przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi pocztą elektroniczną może nastąpić wyłącznie na wniosek składającego reklamację.

6. Językiem stosowanym przy wzajemnych relacjach pomiędzy Ubezpieczonym i Ubezpieczycielem jest język polski.
7. Wprowadzenie do Umowy ubezpieczenia postanowień dodatkowych lub odmiennych od niniejszych Warunków Ubezpieczenia wymaga formy pisemnej i przyjęcia tych postanowień przez obie strony umowy pod rygorem nieważności. Różnicę pomiędzy treścią Umowy ubezpieczenia a Warunkami Ubezpieczenia Ubezpieczyciel przedstawi Ubezpieczającemu na piśmie przed zawarciem umowy. W razie niedopełnienia tego obowiązku Ubezpieczyciel nie może powoływać się na różnicę niekorzystną dla Ubezpieczającego.
8. Ubezpieczony będący konsumentem ma prawo zwrócić się o rozwiązanie sporu wynikającego z umowy ubezpieczenia w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów konsumenckich do Rzecznika Finansowego - Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, (informacje odnośnie organu administracji Rzecznika Finansowego są dostępne na stronie internetowej www.rzf.gov.pl) albo do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego (informacje odnośnie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego są dostępne na stronie internetowej www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny). Konsumenty mają dodatkowo możliwość wystąpienia o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

ROSZCZENIA REGRESOWE

§ 12

1. Z dniem, w którym Ubezpieczyciel dokona refundacji poniesionych kosztów, roszczenie do osoby odpowiedzialnej za szkodę przechodzi z mocy prawa na Ubezpieczyciela do wysokości wypłaconej kwoty.
2. Ubezpieczony obowiązany jest udzielić Ubezpieczycielowi pomocy przy dochodzeniu roszczeń regresowych, w tym dostarczyć odpowiednie dokumenty i udzielić niezbędnych informacji.
3. Nie przechodzą na Ubezpieczyciela roszczenia Ubezpieczonego do osób najbliższych oraz za które Ubezpieczony ponosi odpowiedzialność.
4. Jeżeli Ubezpieczony bez zgody Ubezpieczyciela zrzekł się roszczenia przeciwko osobie trzeciej, odpowiedzialnej za szkodę lub je ograniczył, Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania lub je zmniejszyć o kwotę na jaką Ubezpieczony zrzekł się roszczenia. Jeżeli fakt zrzeczenia się lub ograniczenia roszczeń zostanie ujawniony po wypłacie odszkodowania, Ubezpieczyciel może żądać od Ubezpieczonego zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 13

1. Spory dotyczące Ubezpieczenia, wynikające z objęcia klientów Fortum ochroną ubezpieczeniową, mogą być dochodzone przed sądami według właściwości ogólnej albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub Siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, uprawnionego, spadkobiercy Ubezpieczającego lub spadkobiercy Ubezpieczonego z Umowy Ubezpieczenia.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
3. Niniejsze OWU o sygnaturze 25.H.002.001 obowiązują od dnia 31.03.2025 roku.

WARUNKI UBEZPIECZENIA FORTUM ASSISTANCE



Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym

Spółka: Europ Assistance S.A.

Produkt: FORTUM Assistance

Pełne informacje podawane przed zawarciem Umowy ubezpieczenia i informacje dotyczące Umowy ubezpieczenia podane są w innych dokumentach w szczególności w Ogólnych Warunkach FORTUM Assistance (sygn. 25.H.002.001) z dnia 31 marca 2025 roku.

Jakiego rodzaju jest ubezpieczenie?

Zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oferowany produkt to ubezpieczenie z Działu II ubezpieczeń Osobowych, z grupy 18.



Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

- ✓ Przedmiotem ubezpieczenia jest udzielanie ochrony ubezpieczeniowej przez Ubezpieczyciela od ryzyka wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego w trakcie trwania ochrony ubezpieczeniowej.
- ✓ Limity świadczeń Assistance:
 - ✓ Interwencja specjalisty: 4 razy w roku / 750 PLN na zdarzenie
 - ✓ Dozór mienia: 4 razy w roku / 750 PLN na zdarzenie
 - ✓ Transport mienia: 4 razy w roku / 750 PLN na zdarzenie
 - ✓ Przechowanie mienia: 4 razy w roku / 750 PLN na zdarzenie
 - ✓ Naprawa sprzętu AGD/RTV: 4 razy w roku / 750 PLN na zdarzenie
 - ✓ Naprawa sprzętu IT: 4 razy w roku / 750 PLN na zdarzenie
 - ✓ Informacja o sieci usługodawców
 - ✓ Infolinia remontowo – budowlana
 - ✓ Opieka nad dziećmi: 4 razy w roku / 600 PLN na zdarzenie
 - ✓ Opieka nad zwierzętami: 4 razy w roku / 600 PLN na zdarzenie
 - ✓ Korepetycje: 4 razy w roku / 600 PLN na zdarzenie
 - ✓ Infolinia prawna



Czego nie obejmuje ubezpieczenie?

- ✗ Z ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są zdarzenia powstałe:
 - ✗ usługi hydraulika związane z uszkodzeniami: baterii wodnych, bojlerów, grzejników, podgrzewaczy przepływowych, filtrów wody, szamba, zatkanie zlewu, umywalki lub wanny;
 - ✗ usługi elektryka lub technika urządzeń grzewczych związane z uszkodzeniami: żarówek, bezpieczników, przedłużaczy, gniazdek elektrycznych, przełączników;
 - ✗ usługi związane z uszkodzeniami, o istnieniu których Ubezpieczony wiedział przed zawarciem umowy ubezpieczenia
 - ✗ jakiegokolwiek koszty (transportu ubezpieczonego sprzętu, dojazdu autoryzowanego serwisu naprawy lub/i koszty ekspertyzy sprzętu), jeżeli wykryte uszkodzenie nie jest objęte zakresem ubezpieczenia;
 - ✗ straty obejmujące utratę użycia sprzętu oraz inne pośrednie skutki uszkodzenia sprzętu objętego ubezpieczeniem;
 - ✗ uszkodzenia powstałe podczas instalacji sprzętu oraz szkody wynikłe z braku przestrzegania zaleceń producenta dotyczących instalacji i eksploatacji.
 - ✗ koszty świadczeń medycznych poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej,
 - ✗ świadczenia, jeżeli szkoda nastąpiła w związku z prowadzoną działalnością zawodową lub gospodarczą,
 - ✗ następstwa zdarzeń, które miały miejsce przed zawarciem umowy ubezpieczenia.
- ✗ Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli wypłata świadczenia lub świadczenie usługi wynikającej z Umowy mogłyby narazić Ubezpieczyciela na jakiegokolwiek sankcje, w przypadku złamania zakazów, ograniczeń lub restrykcji wynikających z rezolucji Organizacji Narodów Zjednoczonych lub sankcji handlowych, ekonomicznych i gospodarczych wynikających z podjętych na podstawie prawa decyzji odpowiednich organów Unii Europejskiej, Zjednoczonego Królestwa Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej, Stanów Zjednoczonych Ameryki lub RP.
- ✗ Pełna lista wyłączeń znajduje się w § 7 OWU FORTUM Assistance.



Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?

- ! Ubezpieczyciel nie odpowiada za zdarzenia assistance powstałe w związku z:
 - ! rażącym niedbalstwem lub umyślnym działaniem Ubezpieczonego lub osób bliskich
 - ! działaniami Ubezpieczonego podjętymi w stanie nietrzeźwości lub w stanie po użyciu alkoholu (w rozumieniu przepisów Ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi) lub środków odurzających, substancji psychotropowych, oraz środków zastępczych (w rozumieniu przepisów Ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii), o ile stan Ubezpieczonego miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody;
 - ! w skutek uszkodzenia, uderzenia, upadku lub zalania Sprzętu AGD/ RTV/ IT, o ile nie było to wynikiem Zdarzenia losowego;
 - ! prowadzeniem przez Ubezpieczonego działalności gospodarczej;
 - ! wyciekami wody, pary lub cieczy z baterii (wannowej, kuchennej, umywalkowej, prysznicowej), kranu oraz spluczki;
 - ! szkodami powstałymi wskutek przepięcia jeśli Miejsce ubezpieczenia nie jest wyposażone w odgromniki lub ochronniki przepięciowe.
 - ! chorobami przewlekłymi;
 - ! nagłym pogorszeniem stanu zdrowia Ubezpieczonego lub komplikacji w przypadku chorób, które wymagają stałego leczenia lub opieki medycznej;
 - ! ciążą;
 - ! niestosowaniem się Ubezpieczonego do zaleceń lekarza prowadzącego lub lekarza Centrum Alarmowego;
 - ! szkodami wyrządzonymi Ubezpieczonemu przez członków jego rodziny lub inne osoby ubezpieczone w ramach tej samej umowy ubezpieczenia.



Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?

- ✓ Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje Zdarzenia ubezpieczeniowe powstałe w Miejscu ubezpieczenia na terytorium Polski.

	Co należy do obowiązków Ubezpieczonego? – W przypadku konieczności skorzystania z Usług Assistance, Ubezpieczony jest zobowiązany: – przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym pod numerem telefonu: +48 22 205 51 69; – w razie wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów; – przy zgłoszeniu szkody Ubezpieczony powinien podać następujące informacje: – imię i nazwisko lub nazwa firmy; – adres Miejsca ubezpieczenia; – krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy; – numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą; – Ponadto Ubezpieczony powinien: – podjąć aktywną współpracę z Centrum Alarmowym w celu wyjaśnień wszelkich okoliczności powstania szkody, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu Usług Assistance, – udzielić usługodawcy przysланemu przez Centrum Alarmowe wszelkich niezbędnych pełnomocnictw lub wyjaśnień, – nie powierzać wykonania Usług Assistance, do których spełnienia zobowiązane jest Centrum Alarmowe innym osobom, chyba że Centrum Alarmowe nie przystąpi do spełniania Usług Assistance w okresie czterech godzin od zawiadomienia o szkodzie (w razie braku innych uzgodnień pomiędzy Ubezpieczonym a Centrum Alarmowym) lub wyrazi zgodę na spełnienie Świadczenia assistance przez inną osobę, – współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania.
	Jak i kiedy należy opłacać składki? – Zasady objęcia ochroną ubezpieczeniową zawarte są w nowej, aneksowanej lub wznawianej na kolejny okres umowie dotyczącej energii elektrycznej lub/i paliwa gazowego dla klientów, którzy przystąpili do Ubezpieczenia Fortum Assistance. – Do zapłaty składki zobowiązany jest wyłącznie Ubezpieczający (Fortum Energia S.A.).
	Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa? – Okres ubezpieczenia w stosunku do Ubezpieczonego trwa 12 miesięcy od momentu rozpoczęcia odpowiedzialności Ubezpieczyciela. W razie braku odmiennego oświadczenia którejkolwiek ze Stron, okres ubezpieczenia przedłuża się na kolejny 12-miesięczny okres ochrony. – Odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi w nowej umowie, aneksowanej umowie lub też w umowie wznawianej na kolejny okres dotyczącej energii elektrycznej lub/i paliwa gazowego. – Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polegająca na zapewnieniu ochrony ubezpieczeniowej trwa w każdym pełnym miesiącu kalendarzowym, a Ubezpieczający jest zobowiązany zapłacić składkę za każdy rozpoczęty miesiąc ochrony ubezpieczeniowej. – W stosunku do każdego Ubezpieczonego odpowiedzialność Ubezpieczyciela kończy się: – w dniu zgonu Ubezpieczonego; – z końcem okresu, za jaki została zapłacona składka (ostatni dzień danego miesiąca kalendarzowego) – z dniem otrzymania oświadczenia o odstąpieniu przez Ubezpieczającego od Umowy Ubezpieczenia; – z dniem złożenia przez Ubezpieczonego rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej (koniec ochrony przypada na ostatni dzień danego miesiąca kalendarzowego).
	Jak rozwiązać umowę? – Rozwiązanie Umowy Ubezpieczenia nie powoduje ustania odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do Ubezpieczonych objętych ochroną ubezpieczeniową, jeżeli przed dniem rozwiązania Umowy Ubezpieczenia, Ubezpieczający zapłacił należną składkę za Ubezpieczonych. – Ubezpieczony w każdym czasie ma prawo złożenia oświadczenia woli o wystąpieniu z ubezpieczenia. W przypadku wystąpienia powyżej 30 dni od dnia objęcia ochroną ubezpieczeniową, ochrona wygasa z końcem okresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela, za który przekazana została pobrana ostatnia składka ubezpieczeniowa. – Oświadczenie woli, może zostać złożone do Ubezpieczającego lub Ubezpieczyciela. Za dzień złożenia oświadczenia woli o wystąpieniu z ubezpieczenia rozumie się odpowiednio dzień otrzymania przez Ubezpieczyciela lub Ubezpieczającego oświadczenia woli.

Warszawa, 4 września 2026

Szanowni Państwo,

Uprzejmie informujemy, że z dniem **1 października 2026 r.** zmieniają się nazwy spółek:

- nazwa francuskiego zakładu ubezpieczeń **Europ Assistance S.A.** z siedzibą w Paryżu zmienia się na **Redion S.A.**,
- nazwa przedstawiciela ubezpieczyciela w Polsce - **Europ Assistance Polska Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie - zmienia się na **Redion Poland Sp. z o.o.**

Zmianie ulegają **wyłącznie nazwy spółek**. Jest to część procesu rebrandingu i nie wpływa na działalność spółek ani na to, kto jest ich właścicielem.

Co pozostaje bez zmian?

- **Ochrona ubezpieczeniowa** — zakres ochrony wynikający z Państwa umowy ubezpieczenia oraz Ogólnych Warunków Ubezpieczenia (OWU) nie zmienia się.
- **Tożsamość prawna spółek** — spółki zachowują swoją dotychczasową tożsamość prawną, a wszelkie prawa i obowiązki wynikające z zawartych umów ubezpieczenia pozostają w mocy.
- **Numerы identyfikacyjne** — numery KRS, NIP i REGON polskiej spółki pozostają niezmienione.
- **Dane identyfikacyjne ubezpieczyciela** — dane rejestrowe francuskiego zakładu ubezpieczeń, w tym numer w Rejestrze Handlu i Spółek w Paryżu (RCS Paris: 451 366 405), forma prawna (société anonyme), wysokość kapitału zakładowego (61 712 744 €) oraz adres siedziby, pozostają bez zmian.
- **Organizacja świadczeń assistance** — Redion Poland Sp. z o.o. (dotychczas Europ Assistance Polska Sp. z o.o.) w dalszym ciągu prowadzi w imieniu ubezpieczyciela organizację świadczeń assistance, w ramach której należy zgłaszać zdarzenia ubezpieczeniowe. Numery telefonu, pod którymi można kontaktować się w celu organizacji świadczeń assistance, pozostają bez zmian.
- **Likwidacja szkód** — Redion Poland Sp. z o.o. (dotychczas Europ Assistance Polska Sp. z o.o.) nadal rozpatruje w imieniu ubezpieczyciela roszczenia ubezpieczeniowe i wypłaca zwroty kosztów na dotychczasowych zasadach.



- **Reklamacje** — Redion Poland Sp. z o.o. (dotychczas Europ Assistance Polska Sp. z o.o.) nadal przyjmuje i rozpatruje w imieniu ubezpieczyciela reklamacje na dotychczasowych zasadach.

Zaktualizowane dane kontaktowe

Od dnia 1 października 2026 r. prosimy o kierowanie korespondencji z wykorzystaniem nowej nazwy spółki:
Redion Poland Sp. z o.o. (dotychczas Europ Assistance Polska Sp. z o.o.)

Aktualizacja dokumentów

W związku ze zmianą nazw spółek aktualizowane są Ogólne Warunki Ubezpieczenia (OWU) oraz wybrane dokumenty produktowe. Zmiany polegają wyłącznie na aktualizacji nazwy zakładu ubezpieczeń i jego przedstawiciela — zakres ochrony ubezpieczeniowej oraz warunki umowy nie ulegają zmianie.

Nadzór ubezpieczeniowy

Ubezpieczyciel Redion S.A. (dotychczas Europ Assistance S.A.) prowadzi w Polsce działalność ubezpieczeniową poprzez swój oddział w Irlandii. Podlega nadzorowi francuskiego organu ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) z siedzibą w Paryżu oraz polskiej Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) z siedzibą w Warszawie.

Dane podmiotów

Ubezpieczyciel: Redion S.A. (do 30 września 2026 r.: Europ Assistance S.A.) Spółka prawa francuskiego działająca w formie spółki akcyjnej (société anonyme) Kapitał zakładowy: 61 712 744 € Numer w Rejestrze Handlu i Spółek w Paryżu (RCS Paris): 451 366 405 Siedziba: 89 rue Taitbout, 75009 Paris, Francja Działalność ubezpieczeniowa na terenie Polski prowadzona na zasadzie swobody świadczenia usług poprzez oddział w Irlandii — Redion S.A. Oddział w Irlandii (do 30 września 2026 r.: EUROP ASSISTANCE SA – Oddział w Irlandii), zarejestrowany w irlandzkim Rejestrze Przedsiębiorstw pod numerem 907 089, z siedzibą: Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, D02 RR77, Irlandia Organ nadzoru: Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), Paryż, Francja oraz Komisja Nadzoru Finansowego (KNF), Warszawa, Polska

Przedstawiciel Ubezpieczyciela w Polsce: Redion Poland Sp. z o.o. (do 30 września 2026 r.: Europ Assistance Polska Sp. z o.o.) ul. Postępu 21C, 02-676 Warszawa KRS: 0000034499 NIP: 525-10-32-299



REGON: 011827515 Kapitał zakładowy: 5 000 000 PLN. Adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-13679-88771-DBBVF-16

Z poważaniem,

Marcin Zieliński
Członek Zarządu / Dyrektor Generalny
Europ Assistance Polska Sp. z o.o.