



Regulamin Oferty Fortum Energia S.A. pn. „Fortum Power Smart” 12.0 CC

§1

- Niniejszy Regulamin znajduje zastosowanie do Umowy Kompleksowej Energii Elektrycznej, zawartej pomiędzy Fortum Energia Spółką Akcyjną z siedzibą w Gdańsku, zwaną dalej „Fortum”, a Odbiorcą w ramach niniejszej oferty zwanej dalej „Oferta”. Celem Regulaminu jest doprecyzowanie praw i obowiązków Stron oraz zasad wzajemnych rozliczeń.
- Oferta obejmuje usługę kompleksową sprzedaży energii elektrycznej oraz dodatkowe usługi opisane w § 4 Regulaminu „Pakiet Pełen Korzyści”.

§2

- Z Oferty może skorzystać każdy Odbiorca w gospodarstwie domowym w okresie od 7.04.2026 r.
- 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.
- 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.
- 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

- Odbiorca, który zdecyduje się skorzystać z Oferty, będzie rozliczany zgodnie z cenami i na zasadach, o których mowa w Regulaminie oraz Umowie.
- Sprzedaż energii elektrycznej na podstawie Umowy może odbywać się wyłącznie na własny użytek Odbiorcy, w celu zużycia jej w gospodarstwie domowym oraz w pomieszczeniach gospodarczych związanych z jego prowadzeniem, o ile nie są one wyposażone w odrębny układ pomiarowo-rozliczeniowy.
- 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.
- Fortum zobowiązuje się dokonywać zakupu gwarancji pochodzenia energii elektrycznej wytworzonej w odnawialnym źródle energii, w ilości równej rocznemu zużyciu odbiorcy.

§4

PAKIET PEŁEN KORZYŚCI

- Z tytułu niniejszej umowy, Klient ma prawo do korzystania z usług wsparcia psychologicznego realizowanego za pośrednictwem platformy internetowej Helping Hand znajdującej się pod adresem: <https://hh24.pl/> („Platforma”) Usługi te realizowane są przez HH24 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (ul. Tadeusza Czackiego 15/17), o numerze KRS: 0000812056, NIP: 5213881441, o kapitale zakładowym w wysokości 108 676,00 zł.
- Szczegółowe zasady świadczenia tych usług określają Ogólne Warunki Świadczenia Usług Helping Hand (załącznik do Umowy), jak również znajdują się na Platformie i należy się z nimi zapoznać w procesie logowania.
- Usługa obejmuje teleporady psychologiczne oraz dostęp do materiałów i treści wellbeingowych dostępnych na Platformie.
- Dostęp do usług Platformy będzie aktywny od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu zawarcia Umowy. Dostęp do usług świadczonych za pośrednictwem Platformy jest możliwy po uprzednim zalogowaniu zgodnie z zasadami określonymi na Platformie i po akceptacji Regulaminu Platformy.
- W celu realizacji usług wsparcia psychologicznego Fortum przekazuje HH24 Sp. z o.o. dane osobowe Klienta w zakresie niezbędnym do świadczenia usług (adres e-mail klienta). HH24 Sp. z o.o. jest odrębnym administratorem danych osobowych. Informacje dotyczące przetwarzania danych przez Sprzedawcę oraz HH24 Sp. z o.o. dostępne są pod adresem: <https://www.fortum.pl/klauzule-informacyjne>.
- Niniejszym Klient 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.
- 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>.
- Odbiorca oświadcza, iż zapoznał się z zasadami i warunkami przystąpienia, korzystania, rezygnacji oraz wygaśnięcia Ubezpieczenia zawartymi w Ogólnych Warunkach Umowy Ubezpieczenia („OWU Ubezpieczenia”).
- 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.
- Z tytułu korzystania z Pakietu Pełen Korzyści w ramach Oferty Odbiorca zobowiązany jest do ponoszenia opłat wskazanych w par. 6.
- W ramach „Pakietu Pełnego Korzyści” odbiorcy przysługuje usługa „Wakacje od płatności”, która daje Odbiorcy możliwość wydłużenia terminu płatności, jednorazowo do danej faktury, zgodnie z pkt 11-13 poniżej.
- Usługa wydłużenia terminu płatności dotyczy faktur za energię elektryczną.
- 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.
- 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).
- Skuteczny wniosek o wydłużenie terminu płatności, z zastrzeżeniem pkt 11-12 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.
- Odbiorcy przysługuje prawo do rezygnacji z „Pakietu Pełnego Korzyści” ze skutkiem na koniec kolejnego miesiąca kalendarzowego. W takim przypadku, począwszy od następnego miesiąca kalendarzowego rozliczanie Energii Elektrycznej będzie odbywało się zgodnie z Cennikiem Standardowym określonym w §5 ust. 2 poniżej

§5

- Z tytułu sprzedaży **Energii Elektrycznej**, Odbiorca będzie rozliczany zgodnie z poniższą tabelą:

Grupa Taryfowa OSD	Strefa	Cena energii elektrycznej	
		od 1.01.2026 r. do 31.12.2027 r.	
		Netto	Brutto
G11	I	0,4990	0,6138
G12	I	0,5659	0,6961
	II	0,3929	0,4833
G12w	I	0,5839	0,7182
	II	0,4159	0,5116

- W przypadku rezygnacji przez Odbiorcę z Pakietu Pełnego Korzyści, od następnego miesiąca kalendarzowego od tej rezygnacji, Odbiorca będzie rozliczany z tytułu sprzedaży Energii Elektrycznej według poniższego Cennika Standardowego:

Grupa Taryfowa OSD	Strefa	Cennik Standardowy [zł/kWh]	
		Netto	Brutto
G11	I	0,5808	0,7144
G12	I	0,6664	0,8197
	II	0,4206	0,5173
G12w	I	0,6990	0,8598
	II	0,4716	0,5801

- Począwszy od 1.01.2028 r., Odbiorca będzie rozliczany według Cennika Standardowego wskazanego w ust.2 powyżej.

§6

- W ramach oferty Odbiorca zobowiązany jest do ponoszenia opłat zgodnie z poniższą tabelą:

	Opłata Handlowa [zł/m-c]	Opłata za Pakiet Pełen Korzyści przez cały okres umowy [zł/m-c]
Netto	6,30	17,88
Brutto	7,75	21,99

§7

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

W przypadku zmian na rynkach hurtowych lub zmiany innych warunków dotyczących zapewnienia świadczenia usługi kompleksowej, Fortum może zmienić ww. ceny i/lub stawki opłat przy zastosowaniu następującej procedury wprowadzenia nowego cennika:

- Fortum poinformuje Odbiorcę o treści nowego cennika/o nowej wysokości opłat na 30 dni przed datą jego wejścia w życie, informując jednocześnie o powodach i warunkach zmiany.
- Odbiorca będzie uprawniony do rozwiązania umowy z Fortum składając oświadczenie w formie dokumentowej w terminie 21 dni od otrzymania informacji o zamiarze wprowadzenia nowego cennika, ze skutkiem rozwiązującym umowę z Fortum na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym to oświadczenie wpłynęło do Fortum.

W sytuacji, gdy Odbiorca złoży oświadczenie o rozwiązaniu umowy Fortum, do dnia rozwiązania umowy Odbiorca będzie rozliczany po dotychczas obowiązujących cenach i/lub stawkach opłat.



PODSUMOWANIE WARUNKÓW UMOWY

Przedmiot umowy

Otrzymasz umowę obejmującą sprzedaż energii elektrycznej przez Fortum i dystrybucję przez Operatora Systemu Dystrybucyjnego.

Czas trwania umowy

Obowiązuje Cię 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.

Nazwa taryfy i ceny

Stawki opłat za dystrybucję prądu będą zgodne z taryfą właściwego Operatora Systemu Dystrybucyjnego przypisaną do Twojej grupy taryfowej. Aktualny wyciąg z taryfy Operatora Systemu Dystrybucyjnego dołączyliśmy do Twojej umowy lub znajdziesz go na stronie internetowej Fortum.

Okres rozliczeniowy	Grupa taryfowa	Strefa	Od 1.01.2026 do 31.12.2027 r.	Cena za Pakiet Pełen Korzyści (Home Assistance, Wakacje od Płatności, Helpi by Helping Hand)	Od 1.01.2026 r. do końca trwania umowy	Opłata handlowa	Od 1.01.2026 r. do końca trwania umowy
Cena z Pakie-tem Pełnym Korzyści	G11	I	0,6138 zł/brutto kWh		21,99 zł brutto/mc		7,75 zł brutto/mc
	G12	I	0,6961 zł/brutto kWh				
		II	0,4833 zł/brutto kWh				
	G12w	I	0,7182 zł/brutto kWh				
II		0,5116 zł/brutto kWh	0,00 zł brutto/mc				
Cena po rezygnacji z Pakietu Pełnego Korzyści	G11	I			0,7144 zł/brutto kWh		
	G12	I			0,8197 zł/brutto kWh		
		II			0,5173 zł/brutto kWh		
	G12w	I	0,8598 zł/brutto kWh				
II		0,5801 zł/brutto kWh					

Płatności

Możesz się z nami skontaktować w dowolny sposób:

Odczyt licznika raz na 6 lub 12 miesięcy: rozliczenie nastąpi na podstawie harmonogramu płatności. Dokument zawiera listę miesięcznych zaliczek za prąd, których wysokość wyliczona została na podstawie Twojej deklaracji rocznego zużycia (Załącznik nr 1 do Umowy).

Jeśli Twój obecny sprzedawca wystawia Ci faktury rozliczeniowe co 1 lub 2 miesiące, to faktury od nas będziesz otrzymywać w podobnych okresach.



Kontakt

Możesz się z nami skontaktować w dowolny sposób:

	Przez eBOK	pradigaz.ebok.fortum.pl
	Internetowo	Czat dostępny na stronie internetowej Fortum
	Telefonicznie	122 100 000
	E-mailowo	infopolska@fortum.com
	Pisemnie	ul. Marynarki Polskiej 197 80-868 Gdańsk

W przypadku zgłoszenia reklamacji mamy 14 dni na jej rozpatrzenie.

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. Oświadczenie o odstąpieniu możesz złożyć: telefonicznie, e-mailowo, pisemnie, przez konto eBOK lub skorzystać z załączonego do umowy formularza odstąpienia.

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.

Załączniki do Regulaminu:

Załącznik nr 1 – Ogólne Warunki Grupowego Ubezpieczenia Fortum Assistance

Załącznik nr 2 – Ogólne Warunki „Wsparcie psychologiczne Helpi by Helping Hand”

☐ Dokument podpisany elektronicznie

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

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** – niespodowodowane działalnością człowieka, gwałtowne wstrząsy skorupy ziemskiej wywołane przez nieodwracalne deformacje ośrodka skalnego w głębi Ziemi, czemu towarzyszy naruszenie ciągłości ośrodka skalnego i emisja fal sejsmicznych;
 - 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, spłuczek, 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 hydraulika 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). Konsumentom 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;
 - ! uszkodzeniami powstałymi wskutek przepięcia, jeżeli 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;
 - ! uszkodzeniami 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.

Ogólne Warunki

„Wsparcie psychologiczne Helpi by Helping Hand”

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług (zwane OWŚU) określają zasady korzystania z usługi pn. „Wsparcie psychologiczne Helping Hand”, zwanej dalej „Usługą”, realizowanej dla Użytkowników.
2. Usługa świadczona jest przez HH24 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: „Helping Hand” lub „HH24”) za pośrednictwem platformy internetowej Helping Hand dostępnej pod adresem app.hh24.pl.
3. Korzystanie z Usługi wymaga akceptacji Regulaminu Platformy Helping Hand oraz Polityki Prywatności Helping Hand. Treść tych dokumentów udostępniana jest przez HH24 na platformie.

§ 2 Definicja Pojęć

- **Dni robocze** - dni tygodnia od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00-17:00 (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy);
- **Konto Użytkownika** - spersonalizowany panel Użytkownika dostępny po dokonaniu skutecznej rejestracji i zalogowaniu w Platformie – po podaniu ustalonego wcześniej loginu oraz hasła, w którym zapisane są dane Użytkownika;
- **Operator platformy** - Helping Hand Terapie (zwane dalej HH24) podmiot odpowiedzialny za dostarczanie kompleksowego wsparcia psychologicznego oraz narzędzi typu well-being za pomocą rozwiązań IT w postaci platformy hh24.pl oraz aplikacji mobilnej. Głównym celem jest profilaktyka i pomoc w dbaniu o kondycję psychiczną Użytkowników;
- **Osoba Towarzysząca** - osoba fizyczna w wieku co najmniej 18 lat, wybrana przez Użytkownika spośród najbliższych lub partner Użytkownika, którego Użytkownik wskazał jako osobę do założenia Konta Osoby Towarzyszącej w Platformie. Osoba ta zyskuje miano Użytkownika;
- **Platforma** - platforma hh24.pl, za pośrednictwem której możliwe jest korzystanie z Usług przez Użytkowników na zasadach wskazanych w OWŚU;
- **Polityka prywatności** - dokument regulujący bezpieczeństwo ochrony prywatności i przetwarzania danych osobowych Użytkowników; Polityka Prywatności stanowi uzupełnienie Regulaminu i dostępna jest pod adresem <https://hh24.pl/polityka-prywatnosci/>;
- **Profesjonalista** - podmiot posiadający fachową wiedzę i uprawniony zgodnie z przepisami prawa do świadczenia Usług Profesjonalisty, w szczególności: psycholog, psychoterapeuta. Dział Terapeutyczny HH24 odpowiada za sprawdzenie wykształcenia (dyplomów, certyfikatów i ewentualnie referencji) oraz doświadczenia zawodowego Profesjonalisty przed nawiązaniem współpracy;
- **Przerwa techniczna** - przerwa w dostępności do Platformy, związana z koniecznością przeprowadzenia jakichkolwiek prac modernizacyjnych, bądź prac konserwacyjnych, która uniemożliwia lub utrudnia Użytkownikowi korzystanie z Platformy;
- **RODO** - rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE L 119, s.1);
- **Siła wyższa** - zdarzenie, którego nie można było przewidzieć przy zachowaniu staranności wymaganej w stosunkach zawodowych, które jest zewnętrzne, i któremu nie mogły się one przeciwstawić działając z należytą starannością. Przez Siłę wyższą w szczególności rozumie się klęski żywiołowe, stan wyjątkowy, działania wojenne, nadzwyczajne warunki pogodowe, epidemie, nadzwyczajne zachowania zbiorowości ludzkiej, akty władzy publicznej;
- **Usługi** - usługi świadczone przez HH24 zgodnie z ofertą przedstawioną na Platformie.
- **Usługa(i) Profesjonalisty** - usługi świadczone przez Profesjonalistę lub HH24 drogą elektroniczną poprzez funkcjonalności Platformy, w zakresie określonym wybranym rodzajem Usługi Profesjonalisty, świadczone na zasadach wskazanych w Regulaminie;
- **Użytkownik** - osoba fizyczna w wieku co najmniej 18 lat, która uzyska dostęp do korzystania z Usług za pośrednictwem Platformy na podstawie umowy z Fortum.

§ 3 Zakres Usługi

W ramach Usługi Użytkownik otrzymuje pełen zakres funkcjonalności, zgodnie z regulaminem Helping Hand, w szczególności:

1. **Dostęp do treści psychoedukacyjnych** - artykułów, materiałów wideo, podcastów, webinarów, warsztatów i planów profilaktycznych tworzonych przez specjalistów.
2. **Narzędzia wspierające dobrostan**, w tym:
 - dzienny wykres samopoczucia,
 - ankiety startowe zgodne z ICD-10,
 - kwestionariusze zainteresowań,

Ogólne Warunki

„Wsparcie psychologiczne Helpi by Helping Hand”

- narzędzia doboru terapeuty.
- 3. Możliwość zadania pytania Ekspertowi** (forma pisemna, według limitu określonego przez HH24).
 - Aktualny limit pytań określany jest i publikowany przez HH24 na Platformie.
 - 4. Możliwość rezerwacji indywidualnych konsultacji online z psychologiem/psychoterapeutą** poprzez platformę Helping Hand.
 - Sesje terapeutyczne są płatne przez klienta zgodnie z cennikiem Helping Hand.
 - 5. Dostęp do Bazy Wiedzy**, z zastrzeżeniem, że materiały mają charakter informacyjny i nie zastępują konsultacji medycznej.
 - 6. Możliwość dodania Osoby Towarzyszącej** - Użytkownik posiada jedno Konto Użytkownika oraz może założyć dodatkowe Konta Osób Towarzyszących. W przypadku Usługi udostępnionej w ramach:
 - pakietów medycznych Fortum łączna liczba Kont (Konto Użytkownika oraz Konta Osób Towarzyszących) może wynosić do 5,
 - produktów energetyczno-gazowych Fortum łączna liczba Kont może wynosić do 2.
 - 7. Uczestnictwo w wydarzeniach online** - webinarach i warsztatach organizowanych w ramach Platformy.

§ 4 Warunki korzystania z Usługi

- Do korzystania przez Użytkownika z Usługi wymagane jest:
 - podanie adresu e-mail niezbędnego do założenia Konta Użytkownika w platformie Helping Hand,
 - dostępu do urządzenia z Internetem oraz aktualnej przeglądarki.
- Aktywacja dostępu następuje poprzez link przesłany na adres e-mail Użytkownika podczas aktywacji usługi.
- Użytkownik zakłada konto bezpośrednio u HH24 i podlega zasadom określonym przez Helping Hand.
- Użytkownik ponosi odpowiedzialność za prawidłowe wskazanie Osoby Towarzyszącej oraz za poinformowanie jej o zasadach korzystania z Platformy i przetwarzaniu danych osobowych.
- HH24 może czasowo ograniczyć dostępność Platformy z powodu Przerwy technicznej, o której w miarę możliwości poinformuje Użytkowników z wyprzedzeniem.
- Po zakończeniu świadczenia Usługi Użytkownik może kontynuować korzystanie z Platformy jedynie na zasadach określonych przez HH24, o ile przewiduje taką możliwość.

§ 5 Charakter Usługi

- Usługa nie stanowi świadczenia zdrowotnego w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej.
- Specjaliści współpracujący z Helping Hand nie wystawiają diagnoz, e-recept ani zwolnień lekarskich.
- Helping Hand zapewnia dostęp do platformy i pośredniczy w kontakcie z psychologami/psychoterapeutami. Odpowiedzialność za jakość usług specjalistycznych spoczywa na Profesjonaliście.

§ 6 Płatności

- Platforma i treści edukacyjne są bezpłatne dla Klientów Fortum korzystających z Usługi na podstawie Umowy Fortum.
- Płatne są wyłącznie dodatkowe usługi specjalistów (np. sesje terapeutyczne), zgodnie z cennikiem Helping Hand.
- Płatności za takie usługi realizowane są przez Użytkownika za pośrednictwem operatorów płatności obsługiwanych przez HH24.

§ 7 Czas trwania Usługi

- Usługi świadczone są dla Użytkowników przez czas obowiązywania umowy z Fortum.
- Dostęp zostaje zakończony z chwilą rozwiązania umowy głównej, odstąpienia, wygaśnięcia lub usunięcia konta przez użytkownika.

§ 8 Reklamacje i wsparcie

- Reklamacje dotyczące:
 - działania platformy Helping Hand – kierowane są na adres hello@hh24.pl.
 - aktywacji/udostępnienia Usługi przez Fortum – kierowane są do Biura Obsługi Klienta Fortum na adres: infopolska@fortum.com lub telefonicznie pod numerem 122 100 000.
- HH24 odpowiada za działanie platformy i jej funkcjonalności.
- Fortum odpowiada za prawidłową aktywację i dostępność Usługi jako dodatku.

Ogólne Warunki „Wsparcie psychologiczne Helpi by Helping Hand”

§ 9 Dane osobowe

1. Dane użytkownika niezbędne do udostępnienia Usługi (adres e-mail) są przekazywane HH24 wyłącznie w celu założenia konta i umożliwienia korzystania z Usług.
2. Fortum przekazuje HH24 dane osobowe Użytkownika (adres e-mail) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO — w celu realizacji umowy o świadczenie Usługi.
3. HH24 jest administratorem danych przetwarzanych w platformie Helping Hand.
4. Zasady przetwarzania danych osobowych określa Polityka Prywatności Helping Hand na stronie www.hh24.pl.

§ 10 Odpowiedzialność

1. Fortum nie ponosi odpowiedzialności za działanie platformy Helping Hand ani za przebieg konsultacji prowadzonych przez specjalistów dostępnych w ramach platformy.
2. Fortum nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z korzystania z usług Profesjonalistów, treści Platformy ani za przerwy w jej funkcjonowaniu.
3. Fortum odpowiada wyłącznie za udostępnienie dostępu do Usługi zgodnie z niniejszymi OWŚU.