

# Ogólne Warunki Grupowego Ubezpieczenia

## FORTUM Assistance

### Ubezpieczenie **Europ Assistance**

**Skorowidz** najważniejszych informacji do Ogólnych Warunków Grupowego Ubezpieczenia „**FORTUM Assistance**” dla klientów Fortum Marketing and Sales Polska 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”) mają zastosowanie do Grupowej Umowy Ubezpieczenia „FORTUM Assistance” dla Klientów Fortum Marketing and Sales Polska S.A. (zwanej dalej „Umową Fortum”) zawartej przez Europ Assistance S.A. (zwaną dalej „Ubezpieczycielem”) z Fortum Marketing and Sales Polska 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 Wołoska 5, 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 Marketing and Sales Polska 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** – Europ Assistance S.A. z siedzibą we Francji, 1 Promenade de la Bonette, 92230 Gennevilliers, zarejestrowany w rejestrze handlu i spółek Nanterre pod numerem 451 366 405;
- 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** – niespodowodane 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 ujęcia 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,
- wyposażenia 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 dotyczącej 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 teled adresowych 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 uniemożliwiający 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, zatkaniami 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.

**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/ ROZDROBIE
	<b>Interwencja specjalisty</b>	
	<b>Dozór mienia</b>	
Zdarzenie losowe	<b>Transport mienia</b>	
	<b>Przechowanie mienia</b>	4 x 750 PLN
Awaria Sprzętu AGD/RTV	<b>Naprawa Sprzętu AGD/RTV</b>	
Awaria Sprzętu IT	<b>Naprawa Sprzętu IT</b>	
Na życzenie Ubezpieczonego	<b>Informacja o sieci usługodawców</b> <b>Infolinia remontowo-budowlana</b>	Bez limitu



Hospitalizacja	<b>Opieka nad dziećmi</b>	4 x 600 PLN
	<b>Opieka nad zwierzętami</b>	4 x 600 PLN
Hospitalizacja Dziecka Ubezpieczonego	<b>Korepetycje</b>	4 x 600 PLN
Na życzenie Ubezpieczonego	<b>Infolinia prawna</b>	Bez limitu

## OBOWIĄZKI UBEZPIECZONEGO

### § 9

1. W przypadku konieczności skorzystania z Usług Assistance, Ubezpieczony jest zobowiązany:
  - 1) przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym pod numerem telefonu: **+48 22 205 51 69**;
  - 2) 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;
  - 3) przy zgłoszeniu szkody Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:
    - a) imię i nazwisko lub nazwa firmy;
    - b) numer punktu poboru energii/gazu (PPE/PZO);
    - c) adres Miejsca ubezpieczenia;
    - d) krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy;
    - e) numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą;
  - 4) Ponadto Ubezpieczony powinien:
    - a) podjąć aktywną współpracę z Centrum Alarmowym w celu wyjaśnienia wszelkich okoliczności powstania szkody, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu Usług Assistance,
    - b) udzielić usługodawcy przysłanemu przez Centrum Alarmowe wszelkich niezbędnych pełnomocnictw lub wyjaśnień,
    - c) nie powierzać wykonania Usług Assistance, do których spełnienia zobowiązane jest Centrum Alarmowe innym 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,
    - d) współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania
2. 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.
3. 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.
4. 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. Wołoska 5, budynek TAURUS, 02-675 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., 02-675 Warszawa, ul. Wołoska 5 „Dział Jakości”),
  - b) ustnie (telefonicznie pod numerem telefonu **+(48) 22 205 51 69** albo osobiście),
  - c) w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: [quality@europ-assistance.pl](mailto: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](http://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](http://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 Warunki Ubezpieczenia obowiązują od dnia 29.01.2018 roku.