



OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA „POMOC TECHNICZNA” (KOD: MM-2015-V2)

zatwierdzone Uchwałą Zarządu Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. nr 03/P/2015 z dnia 16.01.2015 r.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Assistance „Pomoc Techniczna” (dalej „OWU”) Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu (dalej „Ubezpieczyciel”) zawiera umowy ubezpieczenia (dalej „Umowa ubezpieczenia”) z osobami fizycznymi (dalej „Ubezpieczający”), na podstawie których Ubezpieczony jest obejmowany ochroną ubezpieczeniową.

DEFINICJE

§ 2

Ileokroć w niniejszych OWU, jak również w innych dokumentach sporządzanych w związku z zawieraniem lub wykonywaniem Umowy ubezpieczenia używa się następujących pojęć, oznaczają one w odpowiednim przypadku i liczbie:

- 1) **Agent** - Credit Agricole Bank Polska S.A. działający na rzecz i w imieniu Ubezpieczyciela;
- 2) **Awaria Sprzętu AGD lub Sprzętu RTV** - uszkodzenie, spowodowane przyczyną wewnętrzną, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie ze Sprzętu AGD lub Sprzętu RTV, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi; za Awarię Sprzętu AGD lub Sprzętu RTV uważa się również Awarie wynikające z uszkodzeń instalacji elektrycznych, które są objęte ochroną;
- 3) **Awaria Sprzętu PC** - usterka sprzętu komputerowego (zarówno stacjonarnego jak i laptopa), spowodowanego przyczyną wewnętrzną, wynikłą w trakcie poprawnej eksploatacji uniemożliwiająca prawidłowe korzystanie z komputera; za Awarię Sprzętu PC uważa się również Awarie wynikające z uszkodzeń instalacji elektrycznych, które są objęte ochroną;
- 4) **Miejsce ubezpieczenia** - podany przez Ubezpieczonego adres jego zamieszkania, stałego zameldowania lub wskazany przez niego adres korespondencyjny, w zależności od tego, gdzie nastąpiła pierwsza interwencja Specjalisty; za nowe Miejsce ubezpieczenia uznawany jest jeden z wyżej wymienionych adresów podany przez Ubezpieczonego po jego zmianie, która nastąpiła po dacie pierwszej interwencji. Wskazanie Miejsca ubezpieczenia może być dokonane przez Ubezpieczonego pisemnie, telefonicznie lub za pośrednictwem każdego innego akceptowanego przez Ubezpieczyciela sposobu komunikacji (nośnika informacji) zapewniającego jednocześnie identyfikację osoby składającej to oświadczenie oraz daty złożenia oświadczenia;
- 5) **Okres Ubezpieczenia** - okres, w którym Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność na podstawie Umowy ubezpieczenia (rozpoczęcie ochrony następuje pod warunkiem zapłacenia składki lub jej pierwszej raty w terminie wskazanym w Polisie);
- 6) **Polisa** - wydawany przez Ubezpieczyciela dokument potwierdzający zawarcie Umowy ubezpieczenia oraz warunki, na jakich została ona zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem;
- 7) **Recovery Assistance** - odzyskanie danych z urządzeń takich jak komputer stacjonarny oraz laptop;
- 8) **Specjalista** - osoba posiadająca wymagane kwalifikacje zawodowe do usunięcia uszkodzeń;
- 9) **Sprzęt AGD** - znajdujące się w Miejscu ubezpieczenia urządzenia: kuchnia gazowa lub elektryczna stanowiąca element stałego wyposażenia domu/mieszkania, lodówka, zamrażarka, lodówko-zamrażarka, chłodziarka, pralka, pralko-suszarka, zmywarka wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy przez pierwszego użytkownika nie wcześniej niż 5 lat przed Awarią Sprzętu AGD, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej, z wyłączeniem urządzeń wymienionych powyżej chronionych gwarancją producenta;
- 10) **Sprzęt PC** - sprzęt stacjonarny komputerowy (tj. komputer stacjonarny i monitor) oraz laptop (przenośny komputer osobisty) stanowiący własność Ubezpieczonego oraz użytkowany przez Ubezpieczonego, znajdujący się w Miejscu ubezpieczenia, który został zakupiony jako sprzęt fabrycznie nowy, nie wcześniej niż 5 lat przed Awarią Sprzętu PC, o ile nie jest wykorzystywany na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej, z wyłączeniem urządzeń wymienionych powyżej chronionych gwarancją producenta;
- 11) **Sprzęt RTV** - znajdujące się w Miejscu ubezpieczenia i zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej domowe urządzenia audio-video: odbiornik telewizyjny, odtwarzacze VIDEO i DVD, zestawy HI-FI wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy przez pierwszego użytkownika nie wcześniej niż 5 lat przed Awarią Sprzętu RTV, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej, z wyłączeniem urządzeń wymienionych powyżej chronionych gwarancją producenta;
- 12) **Sytuacja wyjątkowa** - sytuacja, w której Ubezpieczony nie może dostać się do Miejsca ubezpieczenia na skutek uszkodzenia, zagubienia lub kradzieży kluczy, zatrzasknięcia drzwi lub uszkodzenia zamków w drzwiach wejściowych w Miejscu ubezpieczenia;
- 13) **Świadczenia assistance** - wymienione w OWU usługi polegające na organizacji lub organizacji i pokryciu kosztów świadczeń lub udzieleniu informacji przez Ubezpieczyciela na rzecz Ubezpieczonego w przypadku Awarii Sprzętu AGD lub Sprzętu RTV, Awarii Sprzętu PC, Zdarzenia losowego, Sytuacji wyjątkowej lub na życzenie Ubezpieczonego, w zakresie i w granicach limitów świadczeń przewidzianych w OWU;
- 14) **Ubezpieczający** - osoba fizyczna, która zawiera z Ubezpieczycielem Umowę ubezpieczenia na rzecz swoją lub na rachunek osób trzecich wskazanych jako Ubezpieczonych, zobowiązana do zapłaty składki;
- 15) **Ubezpieczony** - Ubezpieczający lub inna osoba fizyczna, wskazana przez Ubezpieczającego, której udzielana jest ochrona ubezpieczeniowa na podstawie Umowy ubezpieczenia, zgodnie z niniejszymi OWU;
- 16) **Ubezpieczyciel** - Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą we Wrocławiu;
- 17) **Umowa ubezpieczenia** - umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Ubezpieczycielem a Ubezpieczającym na podstawie niniejszych OWU, za pośrednictwem Agenta;
- 18) **Zdarzenie losowe** - wystąpienie w Miejscu ubezpieczenia, w sposób nagły i niezależny od Ubezpieczonego, następujących zdarzeń: pożar, uderzenie pioruna, eksplozja, upadek statku powietrznego, huragan, grad, stłuczenie szyb w oknach zewnętrznych, pęknięcia wskutek zamarzania lub wypływ cieczy z wewnętrznych elementów instalacji wodnokanalizacyjnej, wyciek wody wskutek awarii z pralki, pralko-suszarki, zmywarki kradzież z włamaniem i rabunek, wandalizm.

PRZEDMIOT I ZAKRES OCHRONY

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia są świadczone na rzecz Ubezpieczonego następujące usługi assistance:

- 1) specjalistyczna pomoc udzielana Ubezpieczonemu w związku ze Zdarzeniem losowym lub Sytuacją wyjątkową w Miejscu ubezpieczenia,
 - 2) specjalistyczna pomoc udzielana Ubezpieczonemu w związku z Awarią Sprzętu AGD lub Sprzętu RTV, należącego do Ubezpiezonego i znajdującego się w Miejscu ubezpieczenia,
 - 3) specjalistyczna pomoc udzielana Ubezpieczonemu w związku z Awarią Sprzętu PC, należącego do Ubezpiezonego i znajdującego się w Miejscu ubezpieczenia,
 - 4) dostęp do całodobowych infolinii, o których mowa w § 8 - § 12.
2. Świadczenia realizowane są na terenie Polski.
3. Z zastrzeżeniem ust 2, świadczenia wskazane w § 7 i § 12 realizowane są wyłącznie w Miejscu ubezpieczenia, w nowym Miejscu ubezpieczenia określonym w Umowie ubezpieczenia lub, o którym Ubezpieczony poinformował Ubezpieczyciela za pośrednictwem Agenta lub bezpośrednio w sposób określony w Umowie ubezpieczenia.

ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA I OKRES UBEZPIECZENIA

§ 4

1. Ubezpieczający może zawrzeć Umowę ubezpieczenia na własny rachunek lub na cudzy rachunek.
2. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na Okres ubezpieczenia, który:
 - a) rozpoczyna się od dnia następującego po dniu zawarcia Umowy ubezpieczenia, pod warunkiem zapłaty składki lub jej pierwszej raty oraz
 - b) kończy się z upływem 12 miesięcy od daty ustalonej w Umowie ubezpieczenia jako termin płatności składki lub pierwszej raty składki, przy czym termin ten przypada najpóźniej w terminie jednego miesiąca od dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia.
3. Jeżeli Ubezpieczyciel, nie później niż miesiąc przed zakończeniem okresu, na który Umowa ubezpieczenia została zawarta, nie poinformuje Ubezpieczającego, że nie wyraża zgody na przedłużenie Umowy ubezpieczenia, Ubezpieczający ma prawo przedłużyć Umowę ubezpieczenia na kolejne 12 miesięcy, na takich samych warunkach, dokonując zapłaty składki z tytułu odnowionej Umowy ubezpieczenia, w terminie i wysokości analogicznych jak dla poprzedniej Umowy ubezpieczenia (tj. w takim samym dniu i miesiącu). Przedłużenie Umowy ubezpieczenia nie następuje, jeżeli Ubezpieczający nie zapłacił w terminie składki lub którejkolwiek raty składki z tytułu Umowy ubezpieczenia.
4. Ubezpieczyciel potwierdza zawarcie Umowy ubezpieczenia wystawiając Polisę.
5. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się od dnia ustalonego w Polisie jako pierwszy dzień Okresu ubezpieczenia, pod warunkiem zapłaty składki lub pierwszej raty składki w terminie płatności ustalonym w Polisie.
6. W tym samym czasie, na rachunek tego samego Ubezpiezonego, może zostać zawarta wyłącznie jedna Umowa ubezpieczenia na podstawie niniejszych OWU.
7. Ubezpieczający ma prawo wypowiedzieć Umowę ubezpieczenia w każdym czasie, ze skutkiem na koniec dnia, w którym Ubezpieczający złożył oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy ubezpieczenia (liczy się data powiadomienia o wypowiedzeniu Agenta lub Ubezpieczyciela).
8. W przypadku wygaśnięcia stosunku ubezpieczenia przed upływem okresu, na jaki została zawarta Umowa ubezpieczenia albo udzielania z innych przyczyn ochrony ubezpieczeniowej w krótszym okresie niż ustalony w Umowie ubezpieczenia, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.
9. Ubezpieczający ma prawo do odstąpienia od Umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia zawarcia tej umowy (liczy się data oświadczenia powiadomienia o odstąpieniu Agenta lub Ubezpieczyciela).
10. Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki za okres, w którym Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
11. Umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu i Okres ubezpieczenia

kończy się z upływem najwcześniejszej z poniższych dat:

- 1) z dniem zgonu Ubezpiezonego lub
 - 2) z dniem złożenia wypowiedzenia Umowy ubezpieczenia, zgodnie z ust. 7, lub
 - 3) z dniem odstąpienia przez Ubezpieczającego od Umowy ubezpieczenia, zgodnie z ust. 9, lub
 - 4) w przypadku braku zapłaty drugiej lub kolejnej raty składki - z upływem 7 dni od dnia doręczenia Ubezpieczającemu wezwania do zapłaty, o którym mowa w ust. 12, o ile Ubezpieczający nie dokonał zapłaty składki w ciągu 7 dni od dnia otrzymania wezwania do zapłaty lub
 - 5) z dniem doręczenia Ubezpieczającemu oświadczenia Ubezpieczyciela o wypowiedzeniu Umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku, gdy Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zaplaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka lub jej pierwsza rata nie została zapłacona w terminie, przy czym Ubezpieczyciel może żądać zapłaty składki za okres, w którym udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
12. W przypadku nieopłacenia drugiej lub kolejnej raty składki przez Ubezpieczającego, Ubezpieczyciel może skierować do Ubezpieczającego wezwanie do jej zapłaty, z pouczeniem, że brak zapłaty raty składki w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego wezwania do zapłaty spowoduje ustanie odpowiedzialności wynikającej z Umowy ubezpieczenia.

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

§ 5

1. Do zapłacenia składki zobowiązany jest Ubezpieczający.
2. Składka może być opłacana jednorazowo za cały Okres ubezpieczenia lub w ratach, z częstotliwością miesięczną, kwartalną lub półroczną.
3. Terminy, częstotliwość i sposób płatności składki ustala się w Umowie ubezpieczenia.
4. Za dzień zapłaty składki uważa się dzień uznania rachunku Ubezpieczyciela kwotą wymaganej składki lub jej raty.
5. W razie nadpłaty składki zostanie ona rozliczona zgodnie z dyspozycją Ubezpieczającego. W przypadku braku dyspozycji, zostanie ona zaliczona na poczet następnych składek.
6. Składkę ubezpieczeniową za każdego Ubezpiezonego oblicza się za czas trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela według tabeli składek obowiązujących w dniu zawarcia Umowy ubezpieczenia.

LIMITY ŚWIADCZEŃ ASSISTANCE

§ 6

1. Poniższe tabele określają limity dla poszczególnych rodzajów Świadczeń assistance oraz maksymalną ilość interwencji w ciągu Okresu ubezpieczenia (w odniesieniu do każdego Ubezpiezonego).
2. W stosunku do jednego zdarzenia obowiązują następujące limity Świadczeń assistance:

Sytuacja, w jakiej przysługuje Świadczenie assistance	Świadczenie assistance	Limit na zdarzenie w Okresie ubezpieczenia	
HOME ASSISTANCE			
Uszkodzenie mienia w Miejscu ubezpieczenia wskutek Zdarzenia losowego, np. zalania, pożaru, kradzieży z włamaniem, itp.	Interwencja Specjalisty (ślusarza, hydraulika, elektryka, szklarza, dekarza, stolarza, technika urządzeń grzewczych)	500 PLN	
	Świadczenia zamienne (1 raz w Okresie ubezpieczenia)	Dozór mienia	24 h
		Transport mienia	1000 PLN
		Przechowanie mienia	1000 PLN
Świadczenia zamienne (1 raz w Okresie ubezpieczenia)	Transport Ubezpieczonego oraz osób bliskich	1000 PLN	
	Hotel/motel dla Ubezpieczonego i członków rodziny		
Awaria Sprzętu AGD/RTV w Miejscu ubezpieczenia	Interwencja Specjalisty w zakresie napraw Sprzętu RTV/AGD (2 razy w Okresie ubezpieczenia)	500 PLN	
Uszkodzenie zamków /zagubienie kluczy	Interwencja ślusarza (2 razy w Okresie ubezpieczenia)	500 PLN	
Na życzenie Ubezpieczonego	Informacja o sieci usługodawców Infolinia medyczna	Bez limitu	
	Serwis „Tanie Zakupy”	Bez limitu	
	Infolinia budowlano-remontowa	Bez limitu	
PC ASSISTANCE I pomoc telefoniczna dyżurującego informatyka w przypadku problemów z instalacją lub użytkowaniem zakupionego sprzętu/oprogramowania lub korzystania z Internetu			
Awarie Sprzętu PC	Telefoniczna pomoc informatyka (limit 4 konsultacje w Okresie ubezpieczenia)	Rozmowa telefoniczna - 10 minut	
PC ASSISTANCE II pomoc specjalisty związana z interwencją Specjalisty w przypadku, gdy telefoniczne konsultacje z dyżurnym informatykiem Ubezpieczyciela nie rozwiązały problemu Ubezpieczonego			
Awaria Sprzętu PC lub podstawowego systemu operacyjnego (limit 2 interwencje w Okresie ubezpieczenia)	RECOVERY ASSISTANCE (odzyskiwanie danych)	500 PLN	
Awaria Sprzętu PC lub podstawowego systemu operacyjnego (limit 2 interwencje w Okresie ubezpieczenia)	Interwencja Specjalisty w zakresie napraw Sprzętu PC lub	500 PLN	
	Transport Sprzętu PC do serwisu naprawczego		

ŚWIADCZENIA DOTYCZĄCE SPECJALISTYCZNEJ POMOCY W DOMU

§ 7

- W razie wystąpienia Zdarzenia losowego Ubezpieczyciel zapewnia Ubezpieczonemu, w czasie nieprzekraczającym 2 (dwóch) godzin od momentu przyjęcia zgłoszenia, w miarę możliwości lokalnych, zorganizowanie dojazdu odpowiedniego Specjalisty (ślusarza, hydraulika, elektryka, szklarza, dekarza, stolarza, technika urządzeń grzewczych) w celu dokonania koniecznych napraw wraz z pokryciem kosztów jego dojazdu oraz robocizny do kwoty nieprzekraczającej limitów określonych w § 6 (interwencja Specjalisty). Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie.
- W razie wystąpienia Sytuacji wyjątkowej, Ubezpieczyciel zapewnia Ubezpieczonemu w czasie nieprzekraczającym 2 (dwóch) godzin od momentu przyjęcia zgłoszenia, w miarę możliwości lokalnych, zorganizowanie dojazdu Specjalisty - ślusarza w celu naprawy lub otwarcia zamka, wraz z pokryciem kosztów jego dojazdu oraz robocizny do kwoty nieprzekraczającej limitów określonych w § 6 (interwencja ślusarza). Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie.
- W razie Awarii Sprzętu AGD lub Sprzętu RTV powodującej brak możliwości prawidłowego korzystania z tych urządzeń, Ubezpieczyciel zapewnia Ubezpieczonemu, w czasie nieprzekraczającym 3 (trzech) dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia, w miarę możliwości lokalnych, zorganizowanie dojazdu odpowiedniego Specjalisty w celu dokonania naprawy, wraz z pokryciem kosztów jego dojazdu oraz robocizny do kwoty nieprzekraczającej limitów określonych w § 6 (interwencja Specjalisty w zakresie napraw Sprzętu RTV i Sprzętu AGD). Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie. Warunkiem interwencji jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego roku produkcji uszkodzonego sprzętu poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego wiek urządzenia, z zastrzeżeniem, że w przypadku wątpliwości wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego Specjalistę. W razie trzeciej i kolejnych Awarii Sprzętu AGD lub Sprzętu RTV w ciągu Okresu ubezpieczenia, Ubezpieczyciela na wniosek Ubezpieczonego organizuje płatną przez Ubezpieczonego interwencję Specjalisty.

4. Jeżeli w następstwie wystąpienia Zdarzenia losowego lub kradzieży z włamaniem w Miejscu ubezpieczenia, istnieje potrzeba zabezpieczenia ocalałego mienia, organizowane jest (do wyboru przez Ubezpieczonego) jedno ze świadczeń, opisanych w pkt 1)-3) poniżej do kwoty nieprzekraczającej limitów określonych w § 6:
- 1) **Dozór mienia** - Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty dozoru mienia przez profesjonalną firmę ochroniarską, od momentu zgłoszenia włamania lub Zdarzenia losowego przez Ubezpieczonego;
 - 2) **Transport mienia** - jeżeli na skutek Zdarzenia losowego, Miejsce ubezpieczenia nie nadaje się do zamieszkania, Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty przewiezienia mienia Ubezpieczonego z Miejsca ubezpieczenia do miejsca wyznaczonego przez Ubezpieczonego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
 - 3) **Przechowanie mienia** - jeżeli na skutek Zdarzenia losowego, Miejsce ubezpieczenia nie nadaje się do zamieszkania, Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty przechowania mienia Ubezpieczonego w przechowalni na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
5. Jeżeli Miejsce ubezpieczenia nie nadaje się do zamieszkania, Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty **transportu Ubezpieczonego oraz osób bliskich** mieszkających w Miejscu ubezpieczenia do osoby wyznaczonej przez Ubezpieczonego lub **organizuje transport do hotelu lub motelu** mającego siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz pokrywa koszty zakwaterowania także do wysokości limitu określonego w § 6.
6. Świadczenia, o których mowa w ust. 1-5 mogą być zrealizowane w czasie innym niż wskazany, o ile interwencja odpowiedniego Specjalisty nie jest wymagana natychmiast z uwagi na okoliczności zdarzenia i rozmiar uszkodzeń oraz Ubezpieczony uzgodni to z Ubezpieczycielem.

ŚWIADCZENIA INFOLINII MEDYCZNEJ **§ 8**

1. Ubezpieczyciel zapewnia Ubezpieczonemu dostęp do infolinii medycznej, polegający na telefonicznej rozmowie z lekarzem dyżurnym Ubezpieczyciela, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości, udzieli Ubezpieczonemu ustnej informacji, co do dalszego postępowania. Ponadto Ubezpieczyciel w każdej sytuacji zapewnia Ubezpieczonemu telefoniczny dostęp do informacji o lekach, ich działaniu, interakcjach z innymi środkami, przeciwwskazaniach, dawkowaniu, ich zamiennikach.
2. Informacje medyczne, o których mowa w ust. 1 nie mają charakteru diagnostycznego i leczniczego.

ŚWIADCZENIA POMOCY INFORMACYJNEJ **§ 9**

Na telefoniczne zgłoszenie Ubezpieczonego, podyktowane wystąpieniem niespodziewanych okoliczności, Ubezpieczyciel zapewnia Ubezpieczonemu dostęp do następujących informacji:

- 1) informacje na temat polecanych Specjalistów z zakresu napraw domowych,
- 2) informacje o krajowych placówkach medycznych (dyżurujące szpitale, kliniki, przychodnie, apteki, lekarze specjaliści itp.), grupach wsparcia, uprawnieniach przysługujących w przypadku inwalidztwa itp.

INFOLINIA BUDOWLANO-REMONTOWA **§ 10**

1. Usługi Infolinii Budowlano-Remontowej polegają na zapewnieniu Ubezpieczonemu możliwości skorzystania z serwisu informacyjnego, w ramach którego udzielane są informacje w zakresie określonym szczegółowo w ust. 2 poniżej.
2. W ramach usług Infolinii Budowlano-Remontowej Ubezpieczyciel udzieli, na wniosek Ubezpieczonego i w oparciu o ogólnodostępne bazy danych, informacji o placówkach znajdujących się na te-

rytorium Polski, usługach realizowanych na terytorium Polski oraz procedurach obowiązujących na terytorium Polski, w zakresie:

- 1) informacji o tym, czy i ewentualnie jakich formalności administracyjno-prawnych należy dopełnić podczas remontu lokalu mieszkalnego / domu jednorodzinnego,
 - 2) informacji o tym, czy i ewentualnie jakich formalności administracyjno-prawnych należy dopełnić przy zakupie lub sprzedaży nieruchomości albo działki,
 - 3) informacji o podatkach - w zakresie związanym z nabyciem i sprzedażą nieruchomości,
 - 4) informacji o usługodawcach - adresy oraz telefony,
 - 5) informacji o urzędach gminy - adresy oraz telefony,
 - 6) informacji o placówkach banków - adresy oraz telefony,
 - 7) informacji o sklepach z materiałami budowlanymi - adresy oraz telefony.
3. W ramach Infolinii Budowlano-Remontowej realizacja świadczenia informacyjnego polega na telefonicznym udzieleniu przez Ubezpieczyciela informacji lub na przesłaniu Ubezpieczonemu treści informacji na wskazany przez niego adres e-mail lub numer faksu.
4. Informacje, o których mowa w ust. 2 powyżej, nie odnoszą się do okoliczności konkretnego przypadku.
5. Informacje, o których mowa w ust. 2 powyżej, a w szczególności informacje prawne i podatkowe mają charakter wyłącznie ogólnie informacyjny i nie mogą być traktowane jako ostateczna ekspertyza (opinia czy porada prawna lub podatkowa).
6. Zakres ubezpieczenia nie obejmuje udzielania informacji dotyczących działalności gospodarczej.
7. W zakresie Infolinii Budowlano-Remontowej nie występują limity świadczeń informacyjnych w ciągu Okresu ubezpieczenia.

SERWIS TANIE ZAKUPY **§ 11**

Na życzenie Ubezpieczonego, Ubezpieczyciel udzieli telefonicznej informacji dotyczącej cen produktów zgodnie z parametrami zdefiniowanymi przez Ubezpieczonego (np. rodzaj, model, seria produktu, miejsce zakupu), jak również przekaże Ubezpieczonemu informacje dotyczące warunków zakupu i formy płatności (np. kartą płatniczą przez Internet). Usługa obejmuje zapytania dotyczące produktów o wartości powyżej 300 PLN takich jak: Sprzęt RTV/AGD, sprzęt komputerowy, aparaty fotograficzne, akcesoria dla dzieci, wyposażenie domu, odzież, kosmetyki, sprzęt sportowy, książki i filmy, gry i oprogramowanie, sprzęt motoryzacyjny, akcesoria telefoniczne.

PC ASSISTANCE **§ 12**

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

czyciela mają charakter porady i, w niektórych przypadkach, mogą okazać się niewystarczające do rozwiązania problemu Ubezpieczonego.

- 3) Informacje udzielane przez dyżurnego informatyka Ubezpieczyciela nie mogą być traktowane jako ostateczna ekspertyza.
2. W sytuacji, gdy konsultacje z informatykiem Ubezpieczyciela nie rozwiązały problemu Ubezpieczonego, a jest to problem dotyczący sprzętu komputerowego:
 - 1) Ubezpieczyciel zapewni Ubezpieczonemu w czasie nieprzekraczającym 3 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia, w miarę możliwości lokalnych, zorganizowanie dojazdu odpowiedniego Specjalisty w celu dokonania naprawy, wraz z pokryciem kosztów jego dojazdu oraz robocizny do kwoty nieprzekraczającej limitów określonych w § 6. Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie;
 - 2) jeżeli w Miejscu ubezpieczenia sprzęt komputerowy nie może być naprawiony przez Specjalistę zapewnionego przez Ubezpieczyciela w ciągu 1 godziny, Ubezpieczyciel organizuje transport sprzętu komputerowego z Miejsca ubezpieczenia do serwisu naprawczego i pokrywa koszty tego transportu w ramach ustalonego limitu;
 - 3) warunkiem interwencji jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego roku produkcji uszkodzonego sprzętu poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego wiek urządzenia, z zastrzeżeniem, że w przypadku wątpliwości wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego Specjalistę.

WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI **§ 13**

Ubezpieczyciel nie odpowiada za szkody zaistniałe w związku ze Świadczeniami assistance. Odpowiedzialność w zakresie jakości i sposobu wykonania usług oraz za szkody wyrządzone w związku z wykonywanymi Świadczeniami assistance określonymi w § 3, ponoszą każdorazowo bezpośredni usługodawcy.

§ 14

1. Ubezpieczyciel nie ponosi kosztów świadczeń odpowiadających zakresem Świadczeniom assistance poniesionych samodzielnie przez Ubezpieczonego - jeżeli jednak skontaktowanie się z Ubezpieczycielem w celu skorzystania ze Świadczeń assistance było niemożliwe z powodu siły wyższej lub innych obiektywnych przyczyn, Ubezpieczyciel, na zasadach określonych w § 15, pokryje koszty w takiej wysokości, jakie poniosłoby Ubezpieczyciel w przypadku organizowania Świadczeń assistance.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) nieudzielenie informacji lub niezorganizowanie realizacji Świadczenia assistance, jeśli było to niemożliwe z powodu siły wyższej, mimo dołożenia należytej staranności, zgodnie z ust. 1;
 - 2) ewentualne opóźnienia zaistniałe z ważnych przyczyn zewnętrznych, niezależnych od Ubezpieczyciela oraz Ubezpieczyciela (w tym zjawisk meteorologicznych), powodujących niedyspozycyjność usługodawców realizujących dane Świadczenia assistance.
3. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są zdarzenia objęte ubezpieczeniem, które zaszły w związku z:
 - 1) zamieszkami, rozruchami, aktami terroru, wojną domową lub międzynarodową, strajkami,
 - 2) szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego,
 - 3) szkodami powstałymi wskutek zawilgocenia domu i pomieszczeń, w wyniku zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych poprzez dach, ściany, balkony, tarasy, okna lub niezabezpieczone otwory, jeżeli obowiązek konserwacji tych urządzeń, instalacji czy elementów domu należał do Ubezpieczonego,
 - 4) szkodami powstałymi wskutek przenikania wód gruntowych,
 - 5) skutkami działania materiałów rozszczepialnych,

- 6) umyślnym lub rażąco niedbałym działaniem Ubezpieczonego (w przypadku rażącego niedbalstwa Świadczenie assistance jest należne, jeśli jego wykonanie odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności) lub umyślnym działaniem osoby pozostającej z Ubezpieczonym we wspólnym gospodarstwie domowym.
4. Z zakresu realizowanych Świadczeń assistance określonych w § 7 wyłączone są:
 - 1) usługi konserwacji instalacji, urządzeń i stałych elementów wyposażenia domu / mieszkania,
 - 2) usługi związane z uszkodzeniami żarówek, bezpieczników, przedłużaczy, gniazdek elektrycznych, przełączników, urządzeń elektrycznych gospodarstwa domowego (za wyjątkiem Sprzętu AGD i Sprzętu RTV), wszelkich maszyn i urządzeń służących do prowadzenia działalności gospodarczej,
 - 3) w przypadku sprzętu PC - usługi związane z uszkodzeniami oprogramowania centrali telefonicznych, urządzeń peryferyjnych, sprzętu komputerowego przenośnego, drukarek, skanerów, a także myszy i klawiatury oraz innych sprzętów hardware niewymienionych jako Sprzęt PC,
 - 4) usługi związane z uszkodzeniami wszystkich tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiadają administracja mieszkania lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego,
 - 5) usługi związane z uszkodzeniami, o istnieniu których Ubezpieczony wiedział przed uzyskaniem ochrony ubezpieczeniowej.
5. Z zakresu realizowanych Świadczeń assistance określonych w § 6 wyłączone są:
 - 1) usługi związane z konserwacją sprzętu, niewłaściwym przechowywaniem sprzętu, a także stosowaniem sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem lub przepisami bezpieczeństwa,
 - 2) usługi związane z uszkodzeniami i wadami wynikłymi na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji lub konserwacji, przeróbek, napraw, modyfikacji dokonywanych przez Ubezpieczonego,
 - 3) usługi związane z brakiem wzajemnej współpracy elementów sprzętu i oprogramowania potwierdzonym przez producenta lub wynikającym z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji,
 - 4) usługi związane z uszkodzeniami oprogramowania niedostępnego na polskim rynku, systemów operacyjnych w języku innym niż polski i angielski, wszelkiego oprogramowania centrali telefonicznych, urządzeń peryferyjnych, systemów serwerowych, drukarek, skanerów, okablowania, a także myszy i klawiatur oraz innych sprzętów niewymienionych w definicji sprzętu komputerowego.
6. Ponadto w przypadku Świadczeń assistance określonych w § 6 ubezpieczenie nie obejmuje:
 - 1) uszkodzeń mechanicznych, termicznych lub celowego uszkodzenia sprzętu i wywołanych nimi wad,
 - 2) naturalnego zużycia baterii.
7. W przypadku Świadczeń assistance określonych w § 6 Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) utratę danych na jakimkolwiek nośniku w wyniku awarii lub naprawy sprzętu komputerowego lub podstawowego systemu operacyjnego,
 - 2) ewentualne opóźnienia w realizacji świadczeń gwarantowanych w niniejszych OWU z powodu siły wyższej, takiej jak wystąpienie nagłego zjawiska meteorologicznego powodującego niedyspozycyjność usługodawców lub awarię linii telefonicznych,
 - 3) ewentualne szkody wynikłe z podania przez Ubezpieczonego informacji niezgodnych ze stanem faktycznym.

REFUNDACJE **§ 15**

1. W sytuacji opisanej w § 14 ust. 1, Ubezpieczyciel zapewni refundację kosztów poniesionych samodzielnie przez Ubezpieczonego do wysokości, w jakiej zostałyby one poniesione, gdyby dane Świadczenie

assistance było realizowane bezpośrednio przez Ubezpieczyciela.

2. Zgłoszenie roszczenia o wypłatę refundacji (odszkodowania), o którym mowa w ust. 1 należy kierować do Ubezpieczyciela oraz powinno ono zawierać:
 - a) szczegółowy opis okoliczności zdarzenia oraz przyczyn nieskontaktowania się z Ubezpieczycielem wraz z dokumentacją,
 - b) faktury, rachunki, dowody wpłaty, które umożliwią określenie łącznych kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego.
3. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 1 wypłacane jest w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Ubezpieczyciela zawiadomienia o zajściu zdarzenia.
4. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie powinno być spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania Ubezpieczyciel powinien spełnić w terminie przewidzianym w ust. 3.
5. Jeżeli Ubezpieczyciel nie wypłaci odszkodowania w terminie określonym w ust. 3-4, zawiadamia pisemnie osobę zgłaszającą roszczenie o przyczynach niemożności zaspokojenia roszczeń w całości lub części, a także wypłaca bezsporną część odszkodowania.
6. Jeśli odszkodowanie przysługuje, Ubezpieczyciel przekazuje wraz z jego wypłatą pisemną informację o wypłacie odszkodowania Ubezpieczonemu.
7. Jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, Ubezpieczyciel informuje o tym pisemnie osobę występującą z roszczeniem, wskazując na okoliczności oraz na podstawie prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania.
8. Udzielenie informacji niezgodnych z prawdą przez zgłaszającego roszczenie o wypłatę odszkodowania może być podstawą do odmowy jego wypłaty, jeżeli miało to wpływ na ustalenie okoliczności zdarzenia objętego ubezpieczeniem, odpowiedzialności Ubezpieczyciela lub miało na celu wyłudzenie odszkodowania.

TRYB POSTĘPOWANIA W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA OBJĘTEGO UBEZPIECZENIEM

§ 16

1. W razie wystąpienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem, Ubezpieczony powinien zapobiegać w miarę możliwości zwiększaniu się jego skutków.
2. Ponadto do obowiązków Ubezpieczonego należy:
 - 1) niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia uprawnającego do skorzystania ze świadczeń wynikających z udzielonej ochrony ubezpieczeniowej, skontaktować się telefonicznie z Ubezpieczycielem pod numerem podanymw Polisie i w pierwszej kolejności podać następujące dane:
 - a) nr Polisy,
 - b) PESEL, datę urodzenia, imię i nazwisko oraz adres Miejsca ubezpieczenia,
 - c) nr telefonu, pod którym możliwy jest kontakt z Ubezpieczonym,
 - d) krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy,
 - e) wszelkie informacje konieczne pracownikowi Ubezpieczyciela do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług;
 - 2) współdziałać z Ubezpieczycielem w zakresie niezbędnym do skorzystania ze Świadczeń assistance;
 - 3) w przypadku zajścia Zdarzeń losowych, Awarii Sprzętu RTV/AGD, Awarii Sprzętu PC lub Sytuacji wyjątkowej:
 - a) podjęcie aktywnej współpracy z Ubezpieczycielem w celu wyjaśnienia wszelkich okoliczności powstania szkody i ustalenia jej rozmiaru oraz udzielenie wyjaśnień dotyczących szkody, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń,
 - b) udzielenie Specjaliście przysłanemu przez Ubezpieczyciela wszelkich niezbędnych pełnomocnictw, jeżeli będą one konieczne do realizacji Świadczenia assistance.
3. W przypadku naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbal-

stwa obowiązku powiadomienia określonego w ust. 2 pkt 1), Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 17

1. Wszelkie zawiadomienia i oświadczenia składane przez strony w związku z Umową ubezpieczenia powinny być dokonywane na piśmie, o ile inaczej nie postanowiono w niniejszych OWU.
2. Ubezpieczyciel, Ubezpieczający i Ubezpieczony są zobowiązani informować się wzajemnie o zmianie adresu.
3. Ubezpieczający i Ubezpieczony są zobowiązani informować Ubezpieczyciela o zmianie Miejsca ubezpieczenia za pośrednictwem Agenta lub bezpośrednio.
4. Ubezpieczający i Ubezpieczony powinni informować Ubezpieczyciela o każdej zmianie swoich danych osobowych wskazanych w Umowie ubezpieczenia za pośrednictwem Agenta lub bezpośrednio u Ubezpieczyciela.

§ 18

1. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Reklamacje mogą być składane w siedzibie Ubezpieczyciela, przesyłane w formie pisemnej bądź elektronicznej.
3. Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela niezwłocznie po ich otrzymaniu, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie wskazanej przez zgłaszającego roszczenie. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji okaże się niemożliwe w terminie, o którym mowa powyżej, Ubezpieczyciel rozpatrzy reklamację najpóźniej w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności rozpatrzenie takie było możliwe.
4. Ubezpieczający lub Ubezpieczony mają prawo do zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta oraz do Rzecznika Ubezpieczonych.

§ 19

1. Powództwo o roszczenia wynikające z Umów ubezpieczenia zawartych zgodnie z OWU można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
2. OWU zostały przyjęte Uchwałą Zarządu Ubezpieczyciela nr 03/P/2015 z dnia 16.01.2015 r i obowiązują od dnia 26.01.2015 r.

W imieniu Ubezpieczyciela:

**Olivier Sperat- Czar
Wiceprezes Zarządu
Credit Agricole TU S.A.**

**Piotr Krzemiński
Członek Zarządu
Credit Agricole TU S.A.**