



# OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA

## “ForFriends”

## Spis treści

Skorowidz .....	2
§ 1 Postanowienia ogólne .....	3
§ 2 Definicje .....	3
§ 3 Przedmiot i zakres ubezpieczenia .....	6
§ 4 Assistance medyczny .....	6
§ 5 Assistance domowy .....	6
§ 6 Assistance samochodowy .....	7
§ 7 Assistance rowerowy .....	7
§ 8 Usługi Concierge .....	7
§ 9 Covid-19 Assistance .....	8
§ 10 Wyłączenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela .....	9
§ 11 Suma ubezpieczenia .....	11
§ 12 Składka ubezpieczeniowa .....	13
§ 13 Okres ubezpieczenia i czas trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela .....	13
§ 14 Postępowanie w przypadku Zdarzenia assistance .....	13
§ 15 Refundacje .....	14
§ 16 Regres Ubezpieczeniowy .....	14
§ 17 Reklamacje .....	15
§ 18 Postanowienia końcowe .....	15

## Skorowidz

najważniejszych informacji do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „ForFriends”, o sygnaturze 24.H.102.001, dla osób fizycznych wskazanych przez Europ Assistance Polska Sp. z o.o., 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 wzorca umownego
1. Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/odszkodowania lub wartości wykupu ubezpieczenia	§4-§6
2. Ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/ odszkodowania lub jego obniżenia	§10, §13
3. Wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/ odszkodowania lub jego obniżenia	§10, §13
4. Wysokość składki i częstotliwość jej pobierania	§12

# Warunki Grupowego Ubezpieczenia „ForFriends”

## § 1

### Postanowienia ogólne

Niniejsze Ogólne Warunki Grupowego Ubezpieczenia „ForFriends” (dalej: OWU), o sygnaturze 24.H.102.001, stanowią integralną część Umowy Grupowego Ubezpieczenia „Assistance ForFriends” zwanej dalej „Umową Ubezpieczenia”, na podstawie której Europ Assistance S.A., zwana dalej „Ubezpieczycielem” udziela Ochrony ubezpieczeniowej osobom fizycznym wskazanym przez Europ Assistance Polska Sp. z o.o. zwaną dalej „Ubezpieczającym”.

## § 2

### Definicje

Przez użyte w niniejszych OWU terminy należy rozumieć:

- 1) **Awaria Pojazdu** – nagłe i niespodziewane przerwanie pracy elementu Pojazdu, wynikające z przyczyn wewnętrznych, pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego, które uniemożliwia jazdę w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami obowiązującymi w kraju miejsca Awarii Pojazdu, a w tym także:
  - a) rozładowanie akumulatora (w przypadku pojazdów elektrycznych rozładowanie akumulatora rozruchowego),
  - b) uszkodzenie ogumienia,
  - c) uszkodzenie szyby,
  - d) zagubienie, złamanie lub zatrześnięcie kluczyków lub innych przedmiotów służących do otwierania i uruchomienia Pojazdu,
  - e) brak paliwa, zatankowanie niewłaściwego paliwa oraz zamarznięcie paliwa,
  - f) awaria oświetlenia zewnętrznego Pojazdu,
  - g) awaria alarmu,
  - h) awaria wycieraczek.Za Awarię Pojazdu nie są uznawane: konieczność uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych zgodnie z zaleceniem producenta Pojazdu, obsługa bieżąca i okresowa, dostawa i montaż akcesoriów, brak części niezbędnych do wykonania naprawy;
- 2) **Awaria sprzętu RTV/AGD** – wadliwe funkcjonowanie sprzętu RTV/AGD wynikające z przyczyn wewnętrznych spowodowane uszkodzeniami mechanicznymi, elektrycznymi, elektronicznymi lub hydraulicznymi;
- 3) **Centrum Alarmowe** – jednostka organizacyjna wskazana przez Ubezpieczyciela, dostępna całodobowo, uprawniona do organizacji i wykonywania, w imieniu Ubezpieczyciela, świadczeń wynikających z Umowy Ubezpieczenia;
- 4) **Covid-19** – ostra choroba infekcyjna, spowodowana zakażeniem wirusem SARS-CoV-2 (każdą z jego odmian), powodująca objawy ze strony układu oddechowego i ogólnoustrojowe, potwierdzona dokumentacją medyczną;
- 5) **Kradzież z włamaniem** – dokonanie albo usiłowanie dokonania zaboru mienia z pomieszczeń po uprzednim usunięciu siłą zabezpieczenia lub otwarciu 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;
- 6) **Lekarz** – osoba posiadająca uprawnienia do wykonywania zawodu lekarza, niebędąca Osobą bliską Ubezpieczonego;
- 7) **Lekarz Centrum Alarmowego** – współpracujący z Centrum Alarmowym Lekarz;
- 8) **Miejsce ubezpieczenia** – mieszkanie, dom jednorodzinny na terytorium RP, którego adres jest wskazany przez Ubezpieczonego, jako miejsce stałego zamieszkania albo miejsce tymczasowego zamieszkania;
- 9) **Mienie** – należące do Ubezpieczonego przedmioty ruchome znajdujące się w Miejscu ubezpieczenia, a także części składowe Miejsca ubezpieczenia;
- 10) **Nagłe zachorowanie** – choroba, która wystąpiła w okresie ubezpieczenia w sposób nagły i wymagająca zasięgnięcia natychmiastowej stacjonarnej pomocy medycznej z koniecznością przeprowadzenia badania fizykalnego z powodu zagrożenia życia lub zdrowia. Udar mózgu i zawał mięśnia serca są objęte Ochroną ubezpieczeniową, niezależnie od przyczyny wystąpienia;
- 11) **Nieszczęśliwy wypadek** – przypadkowe zdarzenie, nagłe i gwałtowne, wywołane przyczyną zewnętrzną, które nastąpiło w okresie ubezpieczenia, w wyniku którego Ubezpieczony doznał, wbrew swej woli, uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia bądź zmarł;
- 12) **Ochrona ubezpieczeniowa** – ochrona udzielana Ubezpieczonym przez Ubezpieczyciela, w zakresie i na warunkach określonych w Umowie Ubezpieczenia oraz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia;

- 13) **Osoba bliska** – małżonek/-ka oraz dzieci Ubezpieczonego w wieku do lat 18, zamieszkujące wspólnie z Ubezpieczonym;
- 14) **Pilot** – osoba skierowana przez Centrum Alarmowe na miejsce Zdarzenia assistance;
- 15) **Pobyt Ubezpieczonego w szpitalu wskutek Covid-19** – pobyt Ubezpieczonego w szpitalu na zlecenie lekarza, w celu leczenia Covid-19, trwający nieprzerwanie co najmniej 7 kolejnych dni, służący przywróceniu lub poprawie zdrowia Ubezpieczonego. Jako pierwszy dzień pobytu Ubezpieczonego w szpitalu liczony jest dzień rejestracji, a jako ostatni – dzień wypisu ze szpitala. Jeżeli w czasie pobytu Ubezpieczonego w szpitalu nastąpił zgon Ubezpieczonego, okres pobytu w szpitalu liczony jest do daty zgonu Ubezpieczonego;
- 16) **Pojazd** – w rozumieniu Ubezpieczyciela, Pojazdem jest:
  - a) w Assistance samochodowym: samochód osobowy, osobowo-ciężarowy lub ciężarowy o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony, zaopatrzone w polskie tablice rejestracyjne, zarejestrowany na Ubezpieczonego, z wyłączeniem Pojazdów wynajmowanych oraz używanych w celach zarobkowych do przewozu osób lub towarów,
  - b) w Assistance rowerowym: jednośladowy lub wielośladowy, napędzany siłą mięśni lub wspomagany silnikiem elektrycznym, objęty ochroną na podstawie Umowy i będący własnością Ubezpieczonego rower (w tym rower elektryczny) w rozumieniu ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym;
- 17) **RP** – Rzeczypospolita Polska;
- 18) **Specjalista** – podmiot współpracujący z Centrum Alarmowym w zakresie świadczenia Usług assistance wskazanych w niniejszych OWU;
- 19) **Sprzęt AGD/RTV** – urządzenia znajdujące się w Miejscu ubezpieczenia, które nie są już objęte gwarancją producenta: kuchnia gazowa, elektryczna lub indukcyjna, piekarnik gazowy lub elektryczny, lodówka, zamrażarka, chłodziarko-zamrażarka, pralka, pralko-suszarka, elektryczna suszarka do ubrań, zmywarka, odbiornik telewizyjny, odtwarzacz video, odtwarzacz DVD, radio, zestaw HI-FI;
- 20) **Stłuczenie szyb** – rozbicie szyb zamontowanych na stałe w Miejscu ubezpieczenia, zgodnie z ich przeznaczeniem;
- 21) **Suma ubezpieczenia** – górny limit odpowiedzialności Ubezpieczyciela za wszelkie Zdarzenia assistance objęte Ochroną ubezpieczeniową powstałe w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela;
- 22) **Ubezpieczony** – osoba fizyczna wskazana przez Ubezpieczającego, objęta Ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy Ubezpieczenia. W ramach realizacji świadczenia opisanego w § 4 ust. 1 pkt. 1 OWU, Ubezpieczonym jest również Osoba bliska;
- 23) **Ubezpieczyciel** - EUROP ASSISTANCE SA, spółka prawa francuskiego działająca w formie spółki akcyjnej „société anonyme”, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 58.356.222 €, zarejestrowana w Rejestrze Handlu i Spółek w Paryżu pod numerem 451 366 405, z siedzibą pod adresem 2 rue Pillet-Will 75009 Paris, Francja, działająca zgodnie z francuskim kodeksem ubezpieczeń oraz działająca na terenie Polski na zasadzie swobody świadczenia usług poprzez swój oddział w Irlandii tj. EUROP ASSISTANCE S.A. – Oddział w Irlandii, zarejestrowany w irlandzkim Rejestrze Przedsiębiorstw pod numerem 907 089, który posiada siedzibę pod adresem Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, D02 RR77, Irlandia (Oddział w Irlandii);
- 24) **Unieruchomienie Pojazdu** – stan Pojazdu uniemożliwiający kontynuowanie podróży lub dalsze jego użytkowanie w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami obowiązującymi w miejscu Zdarzenia assistance, powstały na skutek Awarii Pojazdu lub Wypadku drogowego. Unieruchomieniem Pojazdu nie jest: odstawienie Pojazdu do warsztatu naprawczego bez udziału Centrum Alarmowego w celu dokonania napraw wcześniej umówionych, wykonywanie przeglądów i badań technicznych w tym usuwanie ewentualnych usterek wykrytych w czasie ich trwania oraz tuning lub montaż dodatkowego wyposażenia;
- 25) **Usługi assistance** – organizacja lub organizacja i pokrycie kosztów świadczeń przez Ubezpieczyciela na rzecz Ubezpieczonych w zakresie i w granicach Sum ubezpieczenia przewidzianych w niniejszych OWU;
- 26) **Wypadek drogowy** – zdarzenie drogowe Unieruchamiające Pojazd, w wyniku którego uległ on uszkodzeniu lub zniszczeniu, łącznie z kolizją, zderzeniem z ludźmi, zwierzętami, przedmiotami lub przeszkodą (w tym nierównościami jezdni), wywróceniem się Pojazdu, spadnięciem Pojazdu ze skarpy, wpadnięciem Pojazdu do rowu, wybuchem lub pożarem w Pojeździe, zatopieniem lub zalaniem, aktem wandalizmu, włamaniem, z wyłączeniem kradzieży oraz Awarii Pojazdu;
- 27) **Zdarzenie assistance** – zaistniałe w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela odpowiednio Zdarzenie losowe lub Awaria Pojazdu, Awaria sprzętu RTV/AGD, Wypadek drogowy, Kradzież z włamaniem, Nagłe zachorowanie, Nieszczęśliwy wypadek;
- 28) **Zdarzenie losowe** – niezależne od woli Ubezpieczonego zdarzenie przyszłe i niepewne, którego wystąpienie w Miejscu ubezpieczenia 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) **Silny wiatr** – działanie wiatru w Miejscu zamieszkania oraz w jego bezpośrednim sąsiedztwie, świadczące wyraźnie o jego masowymi niszcycielskim działaniu,

- d) **Lawinę lub inne siły przyrody** – gwałtowną utratę 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** – opad atmosferyczny, który swoim ciężarem spowodował uszkodzenie Mienia albo pod wpływem swojego ciężaru spowodował przewrócenie się mienia sąsiedniego na Mienie znajdujące się w Miejscu ubezpieczenia 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** – gwałtowną zmianę napięcia w sieci elektrycznej lub elektronicznej, powodującą wystąpienie napięcia znacznie przekraczającego wartości dopuszczalne, określone przez producenta dla danego urządzenia; Ubezpieczyciel odpowiada za ryzyko przepięcia pod warunkiem wyposażenia mieszkania/domu/lokalu/budynku w odgromniki lub ochronniki przepięciowe,
- i) **Sadzę** – czarny proszek złożony z kryształków grafitu, powstały wskutek niepełnego spalania lub termicznego rozkładu związków węgla (w tym gazu ziemnego lub węglowodorów), który nagle wydobył się z palenisk, instalacji oraz urządzeń elektrycznych lub grzewczych znajdujących się w Miejscu ubezpieczenia, bądź powstał na skutek Pożaru w Miejscu ubezpieczenia,
- j) **Uderzenie pioruna** – gwałtowne odprowadzenie ładunku elektrycznego z atmosfery do ziemi bezpośrednio przez ubezpieczony obiekt, pozostawiające wyraźne ślady świadczące o jego działaniu w postaci śladów działania wysokiej temperatury, uszkodzeń mechanicznych,
- k) **Uderzenie pojazdu mechanicznego** – bezpośrednio uderzenie w składnik mienia Ubezpieczonego przez mechaniczny pojazd drogowy lub szynowy, nienależący do Ubezpieczonego lub Osób bliskich i niebędący pod ich kontrolą, a także uderzenie części takiego pojazdu lub przewożonego nim ładunku, powodujące bezpośrednie zniszczenie lub uszkodzenie mienia Ubezpieczonego, z wyłączeniem szkód w pojeździe i ładunku; za uderzenie pojazdu mechanicznego nie uważa się również uderzenia przez pojazd należący do osób zamieszkujących na stałe w Miejscu ubezpieczenia, pracowników Ubezpieczonego lub osób, którym powierzono stałą ochronę Miejsca ubezpieczenia,
- l) **Wandalizm** – bezprawne, celowe uszkodzenie lub zniszczenie ubezpieczonego mienia przez Osoby trzecie, potwierdzone zgłoszeniem na policję,
- m) **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,
- n) **Zalanie** – przerwanie obiegu zamkniętego tj. wyciek wody, pary lub cieczy, która na skutek awarii wydostała się z:
  - i. rur dopływowych i odpływowych,
  - ii. wyposażenia na stałe połączonego z systemem rur (np. pralka, wirówka, zmywarka),
  - iii. instalacji centralnego ogrzewania, instalacji tryskaczowej lub gaśniczej, urządzeń wodno-kanalizacyjnych jak również
  - iv. urządzeń domowych znajdujących się wewnątrz Miejsca ubezpieczenia lub poza nim,
    - Zalaniem jest również:
      - i. nieumyślne pozostawienie odkręconych kranów lub innych zaworów wewnątrz Miejsca ubezpieczenia,
      - ii. zalanie wodą z opadów atmosferycznych, a także
      - iii. zalanie wodą lub innym płynem przez Osoby trzecie w wyniku przedostania się wody przez strop lub ściany,
- o) **Zamarzanie** – uszkodzenia spowodowane mrozem polegające na pęknięciu znajdujących się wewnątrz Miejsca ubezpieczenia instalacji wodno-kanalizacyjnych, instalacji grzewczych, instalacji tryskaczowej lub gaśniczej, jak również urządzeń kąpielowych, umywalk, sfontów, syfonów, wodomierzy, kotłów, bojlerów,
- p) **Zapadanie się ziemi** – nagłe obniżenie się terenu z powodu zawalenia się podziemnych pustych przestrzeni w gruncie, które powstały wskutek procesów naturalnych, a nie w następstwie jakiegokolwiek działalności człowieka.



### § 3

## Przedmiot i zakres ubezpieczenia

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest udzielanie ochrony ubezpieczeniowej w przypadku Zdarzeń assistance na terenie RP, do wysokości Sumy ubezpieczenia.
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela w ramach Ochrony ubezpieczeniowej udzielanej na warunkach określonych w OWU polega na zorganizowaniu i pokryciu kosztów Usług assistance (w wysokości określonej w niniejszych OWU) tych czynności, które zostały w nich wymienione.
3. Usługi assistance zostały szczegółowo określone w §4-9 i polegają na spełnieniu świadczeń w zakresie:
  - 1) Assistance medycznego;
  - 2) Assistance domowego;
  - 3) Assistance samochodowego;
  - 4) Assistance rowerowego;
  - 5) Usług Concierge;
  - 6) Covid-19 Assistance.

### § 4

## Assistance medyczny

1. Świadczenia realizowane przez Ubezpieczyciela za pośrednictwem Centrum Alarmowego w przypadku Nagłego zachorowania lub Nieszczęśliwego wypadku na terytorium RP:
  - 1) **Wizyta lekarza** – Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty pierwszej wizyty Lekarza dla Ubezpieczonego lub Osoby bliskiej w Miejscu ubezpieczenia;
  - 2) **Organizacja transportu medycznego** – w przypadkach uzasadnionych z medycznego punktu widzenia i niewymagających interwencji pogotowia ratunkowego, Ubezpieczyciel dopasuje rodzaj środka transportu do stanu zdrowia Ubezpieczonego oraz zorganizuje transport Ubezpieczonego na terenie RP:
    - a) z Miejsca ubezpieczenia do najbliższego, wyznaczonego przez Lekarza Centrum Alarmowego szpitala,
    - b) ze szpitala do szpitala (jeśli placówka medyczna, w której przebywa Ubezpieczony nie może zapewnić mu wymaganej opieki, bądź gdy skierowany jest on na badania specjalistyczne lub zabieg chirurgiczny),
    - c) ze szpitala do Miejsca ubezpieczenia, o ile stan zdrowia Ubezpieczonego utrudnia skorzystanie z dostępnego publicznego lub prywatnego środka transportu.Koszt transportu ponosi Ubezpieczony;
  - 3) **Organizacja wizyty u lekarza specjalisty** – na życzenie Ubezpieczonego, Ubezpieczyciel organizuje wizytę u lekarza specjalisty w terminie i placówce wskazanej przez Ubezpieczonego. Koszt wizyty ponosi Ubezpieczony;
  - 4) **Organizacja badań diagnostycznych** – na życzenie Ubezpieczonego, Ubezpieczyciel organizuje badania diagnostyczne w terminie i placówce wskazanej przez Ubezpieczonego. Koszt badań ponosi Ubezpieczony;
  - 5) **Telefoniczna-/wideo-konsultacja lekarska** – rozmowa telefoniczna lub videorozmowa z Lekarzem Centrum Alarmowego, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości, udzieli ustnej informacji, co do dalszego toku postępowania. Telefoniczna rozmowa z Lekarzem Centrum Alarmowego nie ma charakteru diagnostycznego i leczniczego, nie może być traktowana jako podstawa do jakichkolwiek roszczeń wobec Ubezpieczyciela lub Lekarza Centrum Alarmowego, który udzielił porady lub wobec Centrum Alarmowego.

### § 5

## Assistance domowy

W przypadku uszkodzenia mienia w Miejscu ubezpieczenia, w następstwie Zdarzenia losowego lub jego utraty na skutek Kradzieży z włamaniem, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego zorganizuje i pokryje koszty następujących świadczeń, do wysokości określonych w § 11 limitów:

- 1) **Interwencja Specjalisty** – w celu usunięcia usterki Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty dojazdu oraz robocizny Specjalisty odpowiedniego ze względu na rodzaj uszkodzeń (hydraulika, elektryka, dekarza, ślusarza, stolarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych, specjalistę naprawy bram wjazdowych i garażowych). Koszty części zamiennych i materiałów ponosi Ubezpieczony;

- 2) **Interwencja Specjalisty w zakresie napraw Sprzętu RTV/AGD** – Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty dojazdu, części zamiennych i robocizny odpowiedniego Specjalisty w celu naprawy Sprzętu RTV/AGD znajdującego się w Miejscu ubezpieczenia oraz stanowiącego własność Ubezpieczonego pod warunkiem, że sprzęt ten nie jest objęty gwarancją producenta. Wiek sprzętu nie ma znaczenia.

## § 6

### Assistance samochodowy

W przypadku Unieruchomienia Pojazdu, w którym znajduje się Ubezpieczony, na skutek Awarii Pojazdu, o którym mowa w § 2 ust. 16 lit. a), lub Wypadku drogowego na terenie RP, Ubezpieczyciel, za pośrednictwem Centrum Alarmowego, zorganizuje następujące świadczenia, do wysokości określonych w § 11 limitów:

- 1) **Usprawnienie Pojazdu na miejscu Zdarzenia assistance** – organizacja i pokrycie kosztów usprawnienia Pojazdu przez Pilota wysłanego na miejsce Zdarzenia assistance. Koszt części zamiennych pokrywa Ubezpieczyciel do limitu 1 000 PLN;
- 2) **Holowanie Pojazdu** – jeżeli nie jest możliwe Usprawnienie Pojazdu na miejscu Zdarzenia assistance, Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty holowania Pojazdu do najbliższego autoryzowanego serwisu marki Pojazdu lub do Miejsca ubezpieczenia w zależności od tego, które z tych miejsc znajduje się bliżej miejsca Zdarzenia assistance;
- 3) **Dostarczenie paliwa** – dostarczenie przez Ubezpieczyciela właściwego paliwa do miejsca zatrzymania Pojazdu w ilości niezbędnej do dojazdu do najbliższej czynnej stacji paliw. Koszt paliwa pokrywa Ubezpieczony;
- 4) **Organizacja samochodu zastępczego** – na życzenie Ubezpieczonego, Ubezpieczyciel organizuje wynajem samochodu zastępczego. Koszt wynajmu pokrywa Ubezpieczony.

## § 7

### Assistance rowerowy

W ramach ubezpieczenia Pomocy Assistance w przypadku Awarii Pojazdu, o którym mowa w § 2 ust. 16 lit. b), lub Zdarzenia losowego, Ubezpieczyciel, za pośrednictwem Centrum Alarmowego, zorganizuje i pokryje koszty następujących świadczeń w ramach limitów określonych w § 11 :

- 1) **Naprawa Pojazdu** – naprawa uszkodzonego Pojazdu na miejscu Zdarzenia assistance, jeżeli jest to możliwe bez transportu do serwisu. Naprawa odbywa się z drogi utwardzonej w zasięgu dróg publicznych. W przypadku Awarii Pojazdu, koszt użytych części pokrywa Ubezpieczony;
- 2) **Transport Pojazdu** – transport Pojazdu oraz Ubezpieczonego wraz z osobami towarzyszącymi (nie więcej niż dwie osoby towarzyszące) w podróży z miejsca Zdarzenia assistance do miejsca przez nich wskazanego lub do najbliższego serwisu na terenie RP. Transport odbywa się z drogi utwardzonej i może być zorganizowany tylko w zasięgu dróg publicznych.

## § 8

### Usługi Concierge

1. Na życzenie Ubezpieczonego, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje następujące usługi:
  - 1) zakup i dostarczenie kwiatów pod wskazany adres;
  - 2) zakup i dostarczenie pod wskazany adres biletów na imprezy sportowe i kulturalne;
  - 3) wypoczynek w wybranym miejscu na świecie (rezerwacja hotelu, pensjonatu, wycieczki, biletów lotniczych, kolejowych);
  - 4) rezerwacja sal konferencyjnych i restauracji;
  - 5) organizacja opieki do dzieci;
  - 6) organizacja wynajmu i podstawienia samochodu zastępczego, limuzyny wraz z kierowcą;
  - 7) organizacja pomocy domowej.
2. Koszty Usług Concierge pokrywane są przez Ubezpieczonego.



## § 9 Covid-19 Assistance

1. Ubezpieczyciel obejmuje Ochroną ubezpieczeniową Zdarzenia assistance powstałe wskutek Covid-19, zdiagnozowanego na terenie RP nie wcześniej niż 3 dni od daty początku odpowiedzialności ubezpieczenia zawartego na podstawie OWU.
2. W ramach Covid-19 Assistance Ubezpieczyciel, za pośrednictwem Centrum Alarmowego i do określonych w § 11 limitów, zapewnia Ubezpieczonemu następujące świadczenie:
  - 1) **Pomoc profilaktyczna** – gdy w bliskim otoczeniu Ubezpieczonego (małżonek, dzieci, rodzice, teściowie, kuzyni, dziadkowie) odnotowany zostanie przypadek Covid-19, Ubezpieczonemu jak i jego Osobom bliskim przysługują poniższe świadczenia:
    - a) **Rozpoznanie objawów Covid-19** - przeszkolony personel Centrum Alarmowego dokonana wstępnej oceny medycznej na podstawie przygotowanego zestawu pytań. W razie zagrożenia wystąpienia zachorowania na Covid-19, Centrum Alarmowe przekaże instrukcję postępowania oraz przedstawi odpowiednią ścieżką pomocy,
    - b) **Konsultacje medyczne** – Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty konsultacji z **Lekarzem** w formie telefonicznej-/wideo-konsultacji,
    - c) **Konsultacje psychologiczne** – Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty konsultacji z psychologiem w formie telefonicznej-/wideo-konsultacji,
    - d) **Infolinia dedykowana Covid-19** – usługa polega na: udzieleniu informacji odnośnie wytycznych dot. Covid-19, w tym odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania, przekazaniu informacji odnośnie rekomendowanych działań prewencyjnych, wstępnej ocenie medycznej (wykonywanej przez przeszkolony personel medyczny) dla osób z symptomami chorobowymi oraz instrukcji postępowania w razie zagrożenia wystąpienia Covid-19, śledzeniu oficjalnych informacji zamieszczanych na stronie MSZ, Głównego Inspektoratu Sanitarnego, Światowej organizacji Zdrowia oraz na stronach dedykowanych konkretnym krajom. W miejscach w których stwierdzono przypadki zakażenia wirusem SARS-CoV-2 przekazanie zaleceń miejscowych władz;
  - 2) **Pomoc w czasie kwarantanny** – w przypadku konieczności przebywania Ubezpieczonego na kwarantannie potwierdzonej przez służby sanitarne (powrót do kraju z zagranicy, kontakt z osobą zarażoną Covid-19), Ubezpieczonemu przysługują poniższe świadczenia:
    - a) **Konsultacje medyczne** – Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty konsultacji z Lekarzem w formie telefonicznej-/wideo-konsultacji;
    - b) **Konsultacje psychologiczne** – Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty konsultacji z psychologiem w formie telefonicznej-/wideo-konsultacji;
    - c) **Zakupy artykułów pierwszej potrzeby** - Ubezpieczyciel dokona zakupów pierwszej potrzeby oraz dostarczy je do Miejsca ubezpieczenia Ubezpieczonego, przy czym koszty zakupów ponosi Ubezpieczony. Przez zakupy pierwszej potrzeby rozumiemy artykuły spożywcze, chemiczne (papier toaletowy, mydło, chusteczki higieniczne itp.) oraz leki przepisane przez lekarza;
    - d) **Wsparcie IT** – Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty konsultacji ze specjalistą IT w przypadku problemów technicznych sprzętu komputerowego będącego w posiadaniu przez Ubezpieczonego;
    - e) **Telewsparcie** – bieżący kontakt z Ubezpieczonym w kwestiach jego samopoczucia czy też potrzeb;
3. Po pobycie Ubezpieczonego w szpitalu wskutek Covid-19, przez kolejne 14 dni po wypisie ze szpitala (po co najmniej 3 dniowym pobycie w szpitalu wskutek Covid-19), Ubezpieczyciel, za pośrednictwem Centrum Alarmowego, zorganizuje i pokryje koszty następujących świadczeń **Opieki poszpitalnej**, w ramach limitów określonych w § 11:
  - 1) **Konsultacje medyczne** – Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty konsultacji z Lekarzem w formie telefonicznej-/wideo-konsultacji;
  - 2) **Konsultacje psychologiczne** – Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty konsultacji z psychologiem w formie telefonicznej-/wideo-konsultacji;
  - 3) **Transport** - Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty transportu Ubezpieczonego z placówki medycznej do Miejsca ubezpieczenia;
  - 4) **Opieka nad dziećmi / osobami starszymi** - Ubezpieczyciel zorganizuje i pokryje koszty opieki nad dziećmi/osobami starszymi będącymi pod opieką Ubezpieczonego, jeżeli Ubezpieczony jest ich jedynym opiekunem;
  - 5) **Zakupy artykułów pierwszej potrzeby** – Ubezpieczyciel dokona zakupu artykułów pierwszej potrzeby oraz dostarczy je do Miejsca ubezpieczenia Ubezpieczonego, przy czym koszty zakupów ponosi Ubezpieczony. Przez zakupy pierwszej potrzeby rozumiemy artykuły spożywcze, chemiczne (papier toaletowy, mydło, chusteczki higieniczne itp.) oraz leki przepisane przez Lekarza.

## § 10

### Wyłączenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela

1. Z ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są Zdarzenia assistance powstałe:
  - 1) poza terytorium RP;
  - 2) poza okresem lub zakresem ubezpieczenia;
  - 3) w stanie nietrzeźwości lub w stanie po użyciu alkoholu (w rozumieniu przepisów ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi) oraz w stanie po zażyciu narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych (w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii), o ile miało to wpływ na zajście Zdarzenia assistance;
  - 4) w wyniku jakichkolwiek roszczeń skierowanych do Ubezpieczonego przez osoby trzecie w związku z wystąpieniem Zdarzenia assistance;
  - 5) w wyniku samobójstwa lub dokonania umyślnego samouszkodzenia ciała;
  - 6) w związku z popełnieniem lub usiłowaniem popełnienia przestępstwa przez Ubezpieczonego lub Osoby bliskie, za które Ubezpieczony faktycznie oraz z mocy prawa ponosi odpowiedzialność, jak za działania własne;
  - 7) w związku z umyślnym lub rażąco niedbałym działaniem Ubezpieczonego lub osoby wspólnie z nim zamieszkującej i prowadzącej gospodarstwo domowe z Ubezpieczonym oraz osoby, za które Ubezpieczony faktycznie oraz z mocy przepisów prawa ponosi odpowiedzialność,
  - 8) w związku z prowadzeniem działalności gospodarczej lub zarobkowej albo w związku z wykonywaniem zawodu przez Ubezpieczonego lub Osobę bliską.
2. Z ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są pośrednie zdarzenia wszelkiego rodzaju, w tym wynikające z utraty spodziewanego zysku, wynagrodzeń, kar umownych.
3. Ponadto, ochroną ubezpieczeniową nie są objęte następstwa Zdarzeń assistance powstałe wskutek:
  - 1) wypadków wynikających z brania udziału w zakładach, przestępstwach lub bójkach, za wyjątkiem działania w obronie koniecznej i w stanie wyższej konieczności;
  - 2) działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wewnętrznych zamieszek, strajków, rozruchów, lokautów, aktów terroryzmu lub sabotażu, powstań, rewolucji, demonstracji;
  - 3) kataklizmów naturalnych;
  - 4) reakcji jądrowej, skażenia radioaktywnego, skażenia lub zanieczyszczenia opadami przemysłowymi, działania broni biologicznej lub chemicznej, promieni laserowych i maserowych, pola magnetycznego lub elektromagnetycznego, oddziaływania azbestu lub formaldehydu;
  - 5) nieprzestrzegania przez Ubezpieczonego zakazu prowadzenia pojazdów mechanicznych, obsługi maszyn i przebywania na wysokościach w trakcie leczenia lekami upośledzającymi zdolność koncentracji (zgodnie z ulotką producenta);
  - 6) prowadzenia przez Ubezpieczonego Pojazdu lub innego pojazdu mechanicznego bez wymaganych uprawnień lub prowadzenia Pojazdu niedopuszczonego do ruchu drogowego, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, chyba że nie miało to wpływu na powstanie Zdarzenia assistance.
4. Ubezpieczyciel nie odpowiada za koszty poniesione przez Ubezpieczonego, które nie zostały uzgodnione z Centrum Alarmowym.
5. Z zakresu wyłączone są także koszty:
  - 1) Usług assistance poniesionych przez Ubezpieczonego bez zgody Ubezpieczyciela, chyba że skontaktowanie się z Ubezpieczycielem było niemożliwe. Jeżeli telefoniczne skontaktowanie się z Ubezpieczycielem było niemożliwe z przyczyn niezależnych od osoby zgłaszającej roszczenie i usługi assistance zostały zorganizowane przez Ubezpieczonego we własnym zakresie, Ubezpieczony jest zobowiązany poinformować Ubezpieczyciela o tym fakcie w terminie 7 dni liczonych od dnia, kiedy skontaktowanie z Ubezpieczycielem stało się możliwe;
  - 2) Usług assistance poniesionych przez Ubezpieczonego we własnym zakresie w przypadku, gdy odmówił on dostępu do miejsca, w którym wystąpiło Zdarzenie assistance.
6. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polegająca na organizacji usług Assistance medycznego oraz Covid-19 Assistance nie ma charakteru ubezpieczenia zdrowotnego i jest wyłączona, jeżeli konieczność interwencji medycznej jest związana z:
  - 1) planowym leczeniem;
  - 2) koniecznością odbycia wizyt kontrolnych;
  - 3) rekonwalescencją lub schorzeniami w trakcie leczenia, które jeszcze nie zostały wyleczone;
  - 4) leczeniem stomatologicznym i protetycznym;
  - 5) leczeniem chorób przewlekłych,
  - 6) nagłym pogorszeniem stanu zdrowia Ubezpieczonego lub komplikacjami w przypadku chorób, które wymagają stałego leczenia lub opieki medycznej.

7. W ramach Assistance medycznego Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli Nieszczęśliwy Wypadek lub Nagłe Zachorowanie było bezpośrednio lub pośrednio spowodowane:
  - 1) operacjami kosmetycznymi lub plastycznymi, z wyjątkiem przypadków, gdy ich przeprowadzenie spowodowane było koniecznością usunięcia następstw Nieszczęśliwych wypadków lub Nagłego zachorowania;
  - 2) operacjami zmiany płci, pozbawienia płodności, usunięcia ciąży, sztucznego zapłodnienia lub innego sposobu leczenia niepłodności, pobrania narządów lub tkanek do przeszczepu;
  - 3) chorobą psychiczną, depresją, zaburzeniami psychicznymi Ubezpieczonego;
  - 4) samookaleczeniem lub usiłowaniami popełnienia przez Ubezpieczonego samobójstwa;
  - 5) wadami wrodzonymi i schorzeniami będącymi ich skutkiem;
  - 6) uprawianiem przez Ubezpieczonego następujących sportów: uprawiania baloniarstwa, lotniarstwa, szybownictwa, paralotniarstwa, pilotowania jakichkolwiek samolotów silnikowych, sportów motorowych i motorowodnych, raftingu lub innych sportów wodnych na rzekach górskich, sportów walki, sportów spadochronowych, skoków narciarskich, wspinaczki wysokogórskiej lub skalnej, speleologii, skoków do wody, nurkowania przy użyciu specjalistycznego sprzętu, skoków na gumowej linie, myślistwa, jazdy konnej, jazdy gokartem, jazdy na nartach wodnych oraz jazdy z wykorzystaniem wszystkich pojazdów poruszających się po śniegu lub lodzie, udziałem Ubezpieczonego w wyścigach lub rajdach pojazdów lądowych, śródlądowych, morskich lub powietrznych oraz w przygotowaniu do nich;
  - 7) wypadkiem lotniczym zaistniałym w czasie przebywania przez Ubezpieczonego na pokładzie innego samolotu niż samolot pasażerskich licencjonowanych linii lotniczych.
8. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela nie obejmuje kosztów leków, środków opatrunkowych oraz sytuacji, w których wymagana jest interwencja pogotowia ratunkowego, służb ratownictwa specjalistycznego (WOPR, GOPR, TOPR, itp.).
9. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela polegającej na organizacji usług Assistance domowego, o których mowa w § 5 wyłączone są Zdarzenia assistance, które powstały w związku z:
  - 1) remontami i bieżącymi naprawami przeprowadzanymi w Miejscu ubezpieczenia;
  - 2) rozłączeniem lub przerwą w funkcjonowaniu urządzeń wodno-kanalizacyjnych, do naprawy których zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku;
  - 3) zawilgoceniem domu i pomieszczeń w wyniku zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych, jeżeli obowiązek konserwacji tych urządzeń instalacji czy elementów domu należał do Ubezpieczonego;
  - 4) uszkodzeniami kanalizacji, rur instalacyjnych, gazowych i wodociągowych oraz podziemnych linii energetycznych oraz wszystkich tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiadają administracja mieszkania lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
  - 5) uszkodzeniami wynikającymi z przenikania wód gruntowych;
  - 6) uszkodzeniami estetycznymi, niemającymi wpływu na prawidłowe i bezpieczne funkcjonowanie sprzętu;
  - 7) prowadzeniem przez Ubezpieczonego działalności gospodarczej w Miejscu ubezpieczenia;
  - 8) koniecznością uzupełniania materiałów eksploatacyjnych, obsługi bieżącej i okresowej, dostawy i montażu akcesoriów.
10. Świadczenia Assistance samochodowego oraz Assistance Rowerowego określone w OWU nie przysługują, jeżeli były następstwem:
  - 1) użytkowania Pojazdu niezgodnie z przeznaczeniem, w szczególności powstałym w trakcie udziału w wyścigach samochodowych lub przygotowania do nich;
  - 2) braku terminowego przeglądu technicznego określonego przez producenta Pojazdu lub badań technicznych, jeśli brak tego przeglądu miał wpływ na wystąpienie Zdarzenia assistance;
  - 3) prowadzenia Pojazdu przez osoby nieposiadające uprawnień, o ile miało to wpływ na wystąpienie Zdarzenia assistance lub możliwość świadczenia Usług assistance;
  - 4) zmian lub modyfikacji w Pojeździe lub montażu elementów, które nie są zalecane przez producenta Pojazdu,
  - 5) uprawiania sportów ekstremalnych takich jak: akrobacje rowerowe, kolarstwo artystyczne, downhill, freeride, kolarstwo górskie, BMX, MTB, cyklotrial, kolarstwo przełajowe.
11. Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty lub realizacji świadczenia, jeżeli Ubezpieczony nie przedstawi czytelnego dowodu zakupu (paragonu, faktury lub karty gwarancyjnej) Pojazdu lub wyposażenia (o ile zostało objęte ochroną), wyłącznie w sytuacjach, gdy brak dowodu zakupu uniemożliwia ustalenie odpowiedzialności Ubezpieczyciela lub wysokości świadczenia.
12. Z zakresu Assistance Rowerowego wyłączone są Pojazdy, które:
  - 1) w momencie zawarcia Umowy ubezpieczenia są starsze niż 4 lata, liczone od daty zakupu - w przypadku nowego Pojazdu, daty produkcji - w przypadku zakupu Pojazdu używanego,
  - 2) są wykorzystywane do prowadzenia działalności gospodarczej lub zarobkowej,
  - 3) podlegają rejestracji lub obowiązkowemu ubezpieczeniu OC.
13. Ponadto, w Assistance Rowerowym świadczenia nie przysługują, jeśli Zdarzenie assistance:

- 1) zostało wyrządzone umyślnie lub w celu wyłudzenia świadczenia przez Ubezpiezonego, użytkownika pojazdu, Osobę bliską lub przez inne osoby działające na ich zlecenie;
  - 2) powstało podczas uprawiania sportów wyczynowych, to jest podczas formy uprawiania sportu mającej na celu uzyskanie maksymalnych wyników sportowych przez osoby będące członkami klubów, związków i organizacji sportowych oraz podczas sportów wykonywanych w celach zarobkowych;
  - 3) powstało w następstwie użytkowania Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem;
  - 4) powstało w wyświetlaczach lub ekranach i dotyczy stłuczenia, pęknięcia sprzętu elektronicznego.
14. Z organizacji Usług Concierge wykluczone są świadczenia, jeżeli:
- 1) usługa polega na tworzeniu katalogu lub bazy informacji, w zakresie w jakim wiąże się z koniecznością przeprowadzenia badań rynkowych, selekcji danych lub może zostać objęta prawami autorskimi;
  - 2) przygotowanie informacji lub organizacja usługi wiąże się z koniecznością poniesienia dodatkowych kosztów z uwagi na wnioskowany sposób udostępnienia informacji lub konieczności przekształcenia informacji w formę wnioskowaną przez Ubezpiezonego;
  - 3) dotyczą usług przeznaczonych dla grupy liczącej więcej niż 10 osób lub polegają na zakupie hurtowej ilości towarów lub usług, zlecenia powyżej 10 osób na życzenie Ubezpiezonego będą przekazywane do zespołu organizacji grupowych, gdzie na warunkach uzgodnionych z klientem będą realizowane;
  - 4) mają charakter usług związanych z doradztwem finansowym lub działalnością wymagającą posiadania licencji lub koncesji;
  - 5) zamówione informacje lub usługi są sprzeczne z prawem, obowiązującymi zwyczajami właściwego zachowania, zgodnego z zasadami współzycia społecznego lub społeczno-gospodarczym przeznaczeniem Usług Concierge.
15. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli wypłata świadczenia lub świadczenie usługi wynikającej z Umowy ubezpieczenia 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 Rzeczypospolitej Polskiej.
16. Wyklucza się odpowiedzialność za ograniczenia techniczne stałe, nieleżące po stronie Centrum Alarmowego, jak brak zasięgu telefonii komórkowej oraz ograniczenia czasowe wynikające z ograniczenia świadczenia usług telekomunikacyjnych przez podmioty trzecie lub awarii w dostępie do usług telekomunikacyjnych przez Ubezpiezonego lub Centrum Alarmowe oraz w przypadku problemów technicznych wynikających z braku funkcjonalności urządzenia mobilnego, jakości połączenia, braku zasięgu i innych kwestii technicznych i komunikacyjnych z Ubezpieczonym.
17. Centrum Alarmowe nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub niemożność wykonania świadczeń zaistniałe z przyczyn zewnętrznych niezależnych od Centrum Alarmowego i mogących powodować brak dyspozycyjności usługodawców realizujących dane świadczenie.
18. Ubezpieczyciel może zmniejszyć świadczenie w części lub odmówić wypłaty, jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie dopełni spoczywających na nim obowiązków (np. nie dokona zgłoszenia szkody we wskazanym terminie, o ile było to możliwe), jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ustalenie odpowiedzialności Ubezpieczyciela, okoliczności i rozmiaru szkody czy wysokości świadczenia.

## § 11 Suma ubezpieczenia

1. Poniższa tabela określa limity odpowiedzialności Ubezpieczyciela (Sumy ubezpieczenia) dla poszczególnych rodzajów Usług assistance. Maksymalna liczba interwencji w ciągu każdego 12-miesięcznego okresu ubezpieczeniowego wynosi 5, bez względu na rodzaj świadczenia (w odniesieniu do każdego Ubezpiezonego):

ASSISTANCE MEDYCZNY		
ZDARZENIE ASSISTANCE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMIT NA ZDARZENIE (Suma ubezpieczenia)
Uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia ubezpiezonego w wyniku Nagłego zachorowania lub Nieszczęśliwego wypadku	Wizyta lekarza	500 PLN
	Organizacja transportu medycznego	Bez limitu
Na życzenie Ubezpiezonego	Organizacja wizyty u lekarza specjalisty	Bez limitu
	Organizacja badań diagnostycznych	Bez limitu

	Telefoniczna konsultacja lekarska	Bez limitu
--	-----------------------------------	------------

#### ASSISTANCE DOMOWY

ZDARZENIE ASSISTANCE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMIT NA ZDARZENIE
Uszkodzenie mienia w miejscu ubezpieczenia wskutek kradzieży z włamaniem lub Zdarzenia losowego	Interwencja specjalisty	1 000 PLN
Awaria sprzętu RTV/AGD w Miejscu ubezpieczenia	Interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu RTV/AGD	1 000 PLN

#### ASSISTANCE SAMOCHODOWY

ZDARZENIE ASSISTANCE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMIT NA ZDARZENIE
Awaria pojazdu Wypadek drogowy	Usprawnienie Pojazdu na miejscu Zdarzenia assistance	1 000 PLN
	Holowanie Pojazdu	do najbliższego autoryzowanego serwisu obsługi lub Miejsca ubezpieczenia w zależności, które jest bliżej miejsca Zdarzenia assistance
	Dostarczenie paliwa	400 PLN
	Organizacja pojazdu zastępczego	Bez limitu

#### ASSISTANCE ROWEROWY

ZDARZENIE ASSISTANCE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMIT NA ZDARZENIE
Awaria (min 5 km od miejsca pobytu Ubezpieczonego) lub Zdarzenie losowe	Naprawa Pojazdu na miejscu Zdarzenia assistance	2 x 500 PLN
	Transport Pojazdu	do najbliższego serwisu obsługi lub wskazanego miejsca, w zależności, które jest bliżej miejsca Zdarzenia assistance 2 x 500 PLN

#### ASSISTANCE COVID-19

ZDARZENIE ASSISTANCE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMITY NA ZDARZENIE
Pomoc profilaktyczna	Rozpoznanie objawów Covid-19	Bez limitu
	Zdalne konsultacje medyczne	5 razy
	Telekonsultacje psychologiczne	5 razy
	Infolinia dedykowana Covid-19	Bez limitu
Pomoc w czasie kwarantanny	Zdalne konsultacje medyczne	4 razy
	Telekonsultacje psychologiczne	4 razy
	Zakupy z dostawą do domu	14 razy

	Zdalne wsparcie IT	4 razy
	Tele-Wsparcie	Bez limitu
Opieka poszpitalna	Transport medyczny	1 raz
	Zakupy z dostawą do domu	14 razy
	Opieka nad dziećmi lub osobami starszymi	5 dni
	Zdalne konsultacje medyczne	Bez limitu
	Telekonsultacje psychologiczne	Bez limitu

- Określone w ust. 1 Sumy Ubezpieczenia stanowią górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do Ubezpieczonego na jedno Zdarzenie assistance.

## § 12

### Składka ubezpieczeniowa

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

## § 13

### Okres ubezpieczenia i czas trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela

- Okres ubezpieczenia w stosunku do jednego Ubezpieczonego trwa 12 miesięcy od momentu rozpoczęcia Ochrony ubezpieczeniowej, o której mowa w ust. 2 poniżej.
- W stosunku do każdego Ubezpieczonego, Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym Ubezpieczony został zgłoszony do ubezpieczenia przez Ubezpieczającego.
- Potwierdzeniem objęcia Ubezpieczonego Ochroną ubezpieczeniową jest wydawana przez Ubezpieczającego karta ForFriends.
- Ubezpieczony może w każdym czasie zrezygnować z ubezpieczenia składając pisemną rezygnację Ubezpieczającemu.
- Z zastrzeżeniem ust. 1, w stosunku do każdego Ubezpieczonego odpowiedzialność Ubezpieczyciela kończy się w przypadku wystąpienia jednego z poniższych zdarzeń:
  - rozwiązania Umowy Ubezpieczenia;
  - rezygnacji Ubezpieczonego z Ochrony ubezpieczeniowej.
- Odpowiedzialność Ubezpieczyciela w stosunku do Ubezpieczonych, w przypadkach, o których mowa w ust. 5 wygasa z ostatnim dniem okresu, za którym została zapłacona składka przez Ubezpieczającego.

## § 14

### Postępowanie w przypadku Zdarzenia assistance

- W razie wystąpienia Zdarzenia assistance, Ubezpieczony obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz dążyć do zapobieżenia wystąpieniu Zdarzenia assistance lub zmniejszenia jego rozmiarów.
- W razie wystąpienia Zdarzenia assistance objętego Ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczony zobowiązany jest przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym, dzwoniąc pod numer telefonu **(+48) 22 205 50 80** czynny całą dobę, siedem dni w tygodniu i podać następujące dane:
  - imię i nazwisko;
  - numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą;
  - krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy;
  - wszelkie inne informacje niezbędne Centrum Alarmowemu w celu udzielenia świadczenia Ubezpieczonemu.
- Ponadto Ubezpieczony powinien:



- 1) udzielić pracownikowi Centrum Alarmowego lub innemu przedstawicielowi Ubezpieczyciela wyjaśnień dotyczących zdarzenia, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń Ubezpieczyciela w tym dokumencie potwierdzającego tożsamość Ubezpieczonego;
  - 2) udzielić Centrum Alarmowemu i upoważnionym przez nie osobom pełnomocnictw zakresie niezbędnym do realizacji świadczenia w ramach Usług assistance (w przypadku świadczeń medycznych – dokument zwolnienia z tajemnicy lekarskiej);
  - 3) nie powierzać wykonania świadczeń, do których spełnienia zobowiązany jest Ubezpieczyciel, innym osobom, chyba że Centrum Alarmowe wyrazi na to zgodę;
  - 4) współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania.
4. Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub na skutek rażącego niedbalstwa nie dopełnił któregokolwiek z obowiązków określonych w ust. 1-3, a naruszenie to przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności lub skutków Zdarzenia assistance, Ubezpieczyciel może odmówić spełnienia świadczenia lub odpowiednio zmniejszyć świadczenie określone w § 4 - 9.
5. Ubezpieczyciel nie jest zobowiązany do poinformowania zgłaszającego zdarzenie objęte ubezpieczeniem o otrzymaniu zawiadomienia od innej osoby zawiadamiającej o wystąpieniu tego zdarzenia w terminie do 7 dni, jeżeli świadczenie zostanie spełnione bezpośrednio po otrzymaniu zawiadomienia.
6. W przypadku przedłożenia innych dokumentów w postaci kopii kart informacyjnych z leczenia szpitalnego, wyników badań histopatologicznych, dokumentacji z porad ambulatoryjnych itp., konieczne jest wskazanie adresu i pełnej nazwy placówek medycznych, w których odbywało się leczenie.

## **§ 15** **Refundacje**

1. Jeżeli Ubezpieczony, z powodów od niego niezależnych nie dopełnił obowiązków, o których mowa w § 14 oraz gdy poniósł koszty świadczeń, o których mowa w § 11 i chce zwrócić się o ich refundację, powinien zgłosić roszczenie do Centrum Alarmowego. Dokumentację należy przesłać na adres:

### **Europ Assistance Polska Sp. z o.o.**

Dział Likwidacji Szkód

ul. Postępu 21C

02-676 Warszawa

[refundacje@europ-assistance.pl](mailto:refundacje@europ-assistance.pl)

2. Zgłoszenie roszczenia o wypłatę świadczenia powinno zawierać:
- 1) numer konta, na które powinna być zwrócona kwota poniesiona przez Ubezpieczonego;
  - 2) szczegółowy opis okoliczności zaistnienia Zdarzenia assistance;
  - 3) dokumentację dotyczącą Zdarzenia assistance, zawierającą jego dokładny opis (raport policji, dokumenty medyczne);
  - 4) wszystkie faktury, rachunki, dowody wpłaty, które umożliwią określenie łącznych kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego.
3. Ubezpieczyciel wypłaca świadczenie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania kompletu dokumentów uzasadniających wypłatę świadczenia.
4. Gdyby w powyższym terminie wyjaśnienie wszystkich okoliczności koniecznych do ustalenia zasadności wypłaty świadczenia okazało się niemożliwe, świadczenie Ubezpieczyciela zostanie wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.

## **§ 16** **Regres Ubezpieczeniowy**

1. Jeżeli nie umówiono się inaczej, z dniem wypłaty świadczenia przez Ubezpieczyciela, roszczenie Ubezpieczonego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za Zdarzenie assistance przechodzi z mocy prawa na Ubezpieczyciela, do wysokości zapłaconego świadczenia.
2. Jeżeli Ubezpieczony, bez zgody Ubezpieczyciela, zrezygnuje lub zrezygnował z prawa dochodzenia roszczenia od osoby odpowiedzialnej za Zdarzenie assistance lub z prawa do zabezpieczenia roszczenia, Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty świadczenia do wysokości należnego roszczenia.

3. Nie przechodzi na Ubezpieczyciela roszczenie przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym lub za które ponosi odpowiedzialność.
4. Na żądanie Ubezpieczyciela, Ubezpieczony zobowiązany jest udzielić pomocy przy dochodzeniu roszczeń od osób trzecich, udzielając informacji i dostarczając dokumenty niezbędne do dochodzenia roszczenia.

## **§ 17** **Reklamacje**

1. Ubezpieczający, Ubezpieczony i uposażony mają prawo do wniesienia reklamacji do Ubezpieczyciela. Reklamacja może być złożona:
  - 1) w formie pisemnej na adres przedstawiciela Ubezpieczyciela: Europ Assistance Polska Sp. z o.o. „Dział Jakości”, ul. Postępu 21C, 02-676 Warszawa;
  - 2) telefonicznie pod numerem (+48) 22 205 50 80;
  - 3) w formie pisemnej, na adres do doręczeń elektronicznych przedstawiciela Ubezpieczyciela tj. Europ Assistance Polska Sp. z o.o., od dnia wpisania tego adresu do bazy adresów elektronicznych,
  - 4) w formie elektronicznej za pomocą e-maila wysłanego na następujący adres poczty elektronicznej Ubezpieczyciela: [quality@europ-assistance.pl](mailto:quality@europ-assistance.pl);
  - 5) osobiście u przedstawiciela Ubezpieczyciela tj. w siedzibie Europ Assistance Polska Sp. z o.o. przy ul. Postępu 21C w Warszawie, w formie ustnej do protokołu lub na piśmie doręczonym osobiście.
2. Reklamacje są rozpatrywane 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, który nie może być jednak dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
3. 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.
4. Ubezpieczony będący osobą fizyczną uprawniony jest nadto do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (informacje dostępne na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)). Konsumenci mają dodatkowo możliwość wystąpienia o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
5. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozpatrywania sporów jest Rzecznik Finansowy (informacje dostępne na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)) oraz Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (informacje dostępne na stronie: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)).
6. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla Miejsca ubezpieczenia lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, uposażonego lub innego uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
7. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla Miejsca ubezpieczenia spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
8. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution z siedzibą w Paryżu we Francji oraz Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie.

## **§ 18** **Postanowienia końcowe**

1. Umowa ubezpieczenia na podstawie niniejszych OWU zawarta jest na prawie polskim. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych OWU mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności kodeksu cywilnego oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
2. Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy Ubezpieczającym, Ubezpieczonym, uposażonym lub innym uprawnionym z Umowy ubezpieczenia oraz Ubezpieczycielem jest język polski.
3. Korespondencja dla Ubezpieczyciela związana z wykonaniem Umowy ubezpieczenia powinna być kierowana na adres jego przedstawiciela tj. Europ Assistance Polska Sp. z o.o.
4. Niniejsze OWU, o sygnaturze 24.H.102.001, obowiązują od 1 stycznia 2025 roku.