

Karta Produktu Ubezpieczenia „DOMOWY FACHOWIEC”

UBEZPIECZYCIEL – spółka pod firmą AWP P&C S.A. z siedzibą we Francji, wykonująca działalność w Polsce poprzez AWP P&C S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy, KRS 0000189340, NIP 1070000164, REGON 01564769, o kapitale zakładowym spółki macierzystej 18 510 562,50 EUR, wpłaconym w całości, na podstawie zezwolenia udzielonego przez francuski organ nadzoru L’Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP), Banque de France.

UBEZPIECZAJĄCY – Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu (Bank), który zawarł umowę ubezpieczenia i zobowiązuje się do opłacenia składki.

UBEZPIECZONY (Ty) – osoba fizyczna, na rzecz której zawarto ubezpieczenie i którą obejmujemy ochroną na podstawie OWU.

1. Typ umowy ubezpieczenia

Grupowa umowa ubezpieczenia, której stronami są ubezpieczający i ubezpieczyciel.

2. Zakres ochrony ubezpieczeniowej

To dobrowolne ubezpieczenie majątkowe, w którym udzielamy Tobie pomocy w domu w razie awarii urządzeń znajdujących się w Twoim domu lub w razie zaistnienia nagłych zdarzeń losowych i niebezpiecznych sytuacji w Twoim domu. Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje ryzyko zaistnienia zdarzeń ubezpieczeniowych, które wystąpiły w miejscu zamieszkania na terytorium Polski. Świadczenia wynikające z umowy ubezpieczenia realizujemy wyłącznie w odniesieniu do miejsca zamieszkania na terytorium Polski. Zakres ochrony ubezpieczeniowej obejmuje organizację i pokrycie kosztów lub zwrot kosztów świadczeń wymienionych szczegółowo w Załączniku nr 1 do niniejszej Karty Produktu.

3. Świadczenia przysługujące klientowi lub innym osobom z umowy ubezpieczenia

Wykaz świadczeń i limitów stanowi Załącznik nr 1 do niniejszej Karty Produktu.

4. Koszt ubezpieczenia

Składkę ubezpieczeniową opłaca ubezpieczający. Wysokość składki ubezpieczeniowej ustalamy zgodnie z taryfą składek, która obowiązuje w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia. Na wysokość składki ubezpieczeniowej wpływa ocena ryzyka ubezpieczeniowego.

5. Zasady ustalania wysokości świadczenia

- Świadczenia i limity świadczeń przysługujących Tobie zostały wskazane szczegółowo w Załączniku nr 1 do niniejszej Karty Produktu.

6. Wysokość sumy ubezpieczenia oraz przesłanki jej ewentualnej zmiany

- Świadczenia są pokrywane do limitów kwotowych lub ilościowych świadczeń, określonych szczegółowo w Tabeli stanowiącej Załącznik nr 1 do niniejszej Karty Produktu.

7. Okres ochrony ubezpieczeniowej. Zasady kontynuacji / wznowienia ochrony

Umowę ubezpieczenia zawieramy z ubezpieczającym na czas nieokreślony. Do umowy ubezpieczenia można przystąpić na okres ochrony ubezpieczeniowej, który rozpoczyna się następnego dnia po dacie przystąpienia do umowy ubezpieczenia oraz kończy się z upływem ostatniego dnia okresu ochrony ubezpieczeniowej. Okres ochrony ubezpieczeniowej określony jest w certyfikacie.

8. Wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń

Nie ponosimy odpowiedzialności za zdarzenia, jeżeli:

- 1) działałeś umyślnie lub doprowadziłeś do rażącego niedbalstwa, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności lub zasadom współżycia społecznego,
- 2) popełniłeś przestępstwo umyślne stwierdzone prawomocnym wyrokiem sądu lub jeżeli usiłowałeś popełnić przestępstwo,
- 3) do zdarzenia doszło przed przystąpieniem do umowy ubezpieczenia,
- 4) zdarzenie było spowodowane: działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, wybuchem nuklearnym, epidemią, pandemią, wyciekami, zanieczyszczeniami, skażeniami, reakcją jądrową, skażeniem spowodowanym bronią jądrową lub promieniotwórczością, strajkami, lokautami, aktami terroryzmu, sabotażem, buntem, rozruchami, rewolucją, powstaniem, zamieszkami społecznymi i wojskowymi, wojną, wojną domową, a także konfiskatą, nacjonalizacją, przetrzymywaniem, zarekwirowaniem i zniszczeniem mienia, wandalizmem,
- 5) zdarzenie było spowodowane spożyciem przez Ciebie alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii, o ile Twoje zachowanie, które spowodowało szkodę pozostawało w bezpośrednim związku przyczynowo-skutkowym ze spożyciem tych substancji,
- 6) zdarzenie było spowodowane oficjalnie ogłoszoną klęską żywiołową.

Nie pokrywamy następujących kosztów związanych ze zdarzeniem ubezpieczeniowym lub organizowanymi przez nas świadczeniami:

- 1) świadczeń i usług realizowanych poza terytorium Polski,
- 2) kosztów odtworzenia pierwotnego wyglądu w związku z poszukiwaniem miejsca powstania szkody,
- 3) interwencji związanych z konserwacją: instalacji elektrycznej, instalacji grzewczej, instalacji wodno-kanalizacyjnej, urządzeń RTV, urządzeń AGD, urządzeń małego AGD, urządzeń grzewczych oraz stałych elementów w miejscu zamieszkania,
- 4) poszukiwania źródła szkody: kucia ścian, podłóg, demontażu urządzeń i armatury, demontażu zabudowy kuchennej i łazienkowej,
- 5) kosztów w związku z utratą danych na nośniku danych w wyniku zdarzenia ubezpieczeniowego,
- 6) usług spowodowanych uszkodzeniami wynikłymi na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania lub konserwacji urządzeń RTV, urządzeń AGD, urządzeń małego AGD, urządzeń grzewczych,
- 7) usług spowodowanych uszkodzeniami i wadami urządzeń RTV, urządzeń AGD, urządzeń małego AGD, urządzeń grzewczych, które powstały na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrojzeń lub zmian konstrukcyjnych,
- 8) spowodowanych przez uszkodzenia mechaniczne, chemiczne, termiczne lub celowe uszkodzenia urządzeń RTV, urządzeń AGD, urządzeń małego AGD, urządzeń grzewczych,
- 9) czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których jesteś zobowiązany we własnym zakresie i na swój koszt,
- 10) związanych z naprawą lub transportem uszkodzonych urządzeń RTV, urządzeń AGD, urządzeń małego AGD, których używałeś wyłącznie do prowadzenia działalności zawodowej lub gospodarczej,
- 11) wypłaty zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę.

9. Rezygnacja z ochrony ubezpieczeniowej

Ubezpieczony może zrezygnować z ubezpieczenia w każdym czasie. Ubezpieczony może złożyć pisemne oświadczenie o rezygnacji z ubezpieczenia bezpośrednio do nas lub za pośrednictwem ubezpieczającego.

10. Zgłaszanie zdarzenia ubezpieczeniowego

Jeżeli potrzebujesz naszej pomocy, skontaktuj się z nami telefonicznie. Zadzwoni na numer alarmowy, który działa dla Ciebie codziennie przez całą dobę (+48 22) 564 06 76. Prosimy Cię, abyś Ty, lub inna osoba kontaktująca się w Twoim imieniu, skontaktował się z nami niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia, w związku z którym potrzebujesz naszej pomocy.. Szczegółowe informacje w zakresie zgłaszania zdarzenia ubezpieczeniowego zawarte są w ust. 25-30 OWU.

11. Zasady i tryb zgłaszania oraz rozpatrywania Reklamacji

Reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem umowy ubezpieczenia możesz Ty, jak również ubezpieczający, uprawniony z umowy ubezpieczenia albo ich spadkobiercy złożyć do nas:

- ustnie – telefonicznie na numer telefonu: (+48 22) 522 26 40 (dostępny w dni robocze w godzinach 8.00-16.00) albo osobiście do protokołu w siedzibie ubezpieczyciela,
- na piśmie – przesyłką pocztową na adres korespondencyjny: ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa lub osobiście w siedzibie ubezpieczyciela,
- w postaci elektronicznej – za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@mondial-assistance.pl

Rozpatrzymy reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem umowy ubezpieczenia niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu do 60 dni, o wydłużonym terminie rozpatrywania reklamacji wraz z uzasadnieniem składający reklamację zostanie poinformowany na piśmie.

Odpowiedź na reklamację udzielana jest na piśmie za pośrednictwem poczty tradycyjnej. Na wniosek składającego reklamację odpowiedź może być wysłana w postaci elektronicznej.

Składającemu reklamację przysługuje prawo do odwołania się od uzyskanej odpowiedzi na reklamację poprzez złożenie wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy na piśmie lub w postaci elektronicznej w terminie 30 dni od jej otrzymania do Dyrektora Oddziału ubezpieczyciela. Odpowiedź na odwołanie udzielana jest na piśmie niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania i przesyłana jest na piśmie za pośrednictwem poczty tradycyjnej. Na wniosek składającego reklamację odpowiedź może być wysłana pocztą elektroniczną.

Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej ubezpieczającym, ubezpieczonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia, w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego.

Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej ubezpieczającym, ubezpieczonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia, w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: www.rf.gov.pl.

Biuro Rzecznika Finansowego

Ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa
tel. +48 22 333-73-26 – Recepcja
+48 22 333-73-27 – Recepcja
faks +48 22 333-73-29


www.rf.gov.pl

12. **Ochrona ubezpieczeniowa osób innych niż klient**
Ochroną ubezpieczeniową zawsze objęty jest ubezpieczony.
13. **Podmiot uprawniony do otrzymania świadczenia**
Uprawnionym do świadczeń wskazanych w OWU jesteś Ty.
14. **Opodatkowanie świadczeń**
Nie dotyczy.

Załącznik nr 1 do Karty Produktu – Zakres ubezpieczenia

TABELA NR 1 – UBEZPIECZENIE DOMOWY FACHOWIEC

Świadczenia pomocy w domu (co robimy)		Limity świadczeń	
	zdarzenie ubezpieczeniowe (co musi się zdarzyć, abyś otrzymał naszą pomoc)	limit ilościowy świadczeń w okresie ochrony ubezpieczeniowej	limit kwotowy na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe
	<i>awaria urządzenia AGD/urządzenia RTV w miejscu zamieszkania:</i>		
1)	<p>Naprawa urządzenia AGD/urządzenia RTV, którą zorganizujemy w miejscu zamieszkania i pokryjemy jej koszty (w tym koszty dojazdu i robocizny specjalisty oraz koszty materiałów i części użytych przez specjalistę). Jeżeli okaże się, że naprawy nie można dokonać w miejscu zamieszkania, zorganizujemy i pokryjemy koszty transportu urządzenia AGD/urządzenia RTV do serwisu, koszty naprawy w serwisie (w tym koszty materiałów i części użytych przez specjalistę) oraz koszty transportu powrotnego urządzenia AGD/urządzenia RTV.</p> <p>! Uwaga: naprawiamy urządzenia AGD/urządzenia RTV, które w dniu awarii nie są starsze niż 10 lat licząc od daty ich pierwszego zakupu jako urządzenia nowego, która jest wskazana na dowodzie zakupu. Jeżeli nie posiadasz dowodu zakupu, wiek urządzenia AGD/urządzenia RTV zweryfikuje specjalista na nasz koszt.</p> <p>! Uwaga: w przypadku urządzenia AGD/urządzenia RTV, które w dniu awarii podlega gwarancji producenta, zorganizujemy i pokryjemy koszty dojazdu serwisanta gwarancyjnego do miejsca zamieszkania lub koszty transportu urządzenia AGD/urządzenia RTV do serwisu gwarancyjnego oraz koszty transportu powrotnego. Nie pokryjemy kosztów naprawy urządzenia na gwarancji producenta. Te koszty będziesz musiał opłacić sam. Koszty te opłacisz bezpośrednio na rzecz serwisanta gwarancyjnego lub serwisu gwarancyjnego.</p>	2 (dla urządzeń AGD) 2 (dla urządzeń RTV)	600,00 PLN
	<i>awaria urządzenia małego AGD w miejscu zamieszkania:</i>		
2)	<p>Koszty naprawy urządzenia małego AGD, które zwrócimy Ci na podstawie przesłanego do nas rachunku za naprawę.</p> <p>! Uwaga: zwracamy koszty naprawy urządzenia małego AGD, które w dniu awarii nie są starsze niż 5 lat licząc od daty ich pierwszego zakupu jako urządzenia nowego, która jest wskazana na dowodzie zakupu. Jeżeli nie posiadasz dowodu zakupu, wiek urządzenia małego AGD zweryfikujemy sami na podstawie danych identyfikacyjnych, które znajdują się na urządzeniu.</p> <p>! Uwaga: w przypadku urządzenia małego AGD, które w dniu awarii podlega gwarancji producenta, zorganizujemy i pokryjemy koszty dojazdu serwisanta gwarancyjnego do miejsca zamieszkania lub koszty transportu urządzenia małego AGD do serwisu gwarancyjnego oraz koszty transportu powrotnego. Nie pokryjemy kosztów naprawy urządzenia na gwarancji producenta. Te koszty będziesz musiał opłacić sam. Koszty te opłacisz bezpośrednio na rzecz serwisanta gwarancyjnego lub serwisu gwarancyjnego.</p>	2	600,00 PLN
	<i>zdarzenie losowe w miejscu zamieszkania, w związku z którym Twoje warunki życia uległy pogorszeniu:</i>		
3)	<p>Interwencja specjalisty domowego (ślusarza, hydraulika, elektryka, dekarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych), którą zorganizujemy w miejscu zamieszkania i pokryjemy jej koszty (w tym koszty dojazdu i robocizny specjalisty domowego ale bez kosztów materiałów i części użytych przez specjalistę).</p> <p>Wyjaśnienie: jeżeli w ramach interwencji specjalisty domowego okaże się konieczne użycie materiałów i części (np. zakup klejów, wężyków, kabli, gniazdek), ich koszty będziesz musiał opłacić sam. Koszty te opłacisz bezpośrednio specjaliście domowemu.</p>	bez limitu	600,00 PLN
	<i>uszkodzenie, zagubienie, zatrażenie, kradzież kluczy lub uszkodzenie zamków w drzwiach wejściowych, w związku z którym Ty lub inna osoba mieszkająca z Tobą w miejscu zamieszkania – nie możecie wejść lub wyjść z miejsca zamieszkania:</i>		
4)	<p>Interwencja specjalisty ślusarza, którą zorganizujemy w miejscu zamieszkania i pokryjemy jej koszty (w tym koszty dojazdu i robocizny ślusarza ale bez kosztów materiałów i części użytych przez ślusarza), w przypadku gdy drzwi wejściowe są zamknięte na zamek mechaniczny.</p> <p>Wyjaśnienie: jeżeli w ramach interwencji specjalisty domowego okaże się konieczne użycie dodatkowych materiałów i części (np. zakup nowego zamka do drzwi), ich koszty będziesz musiał opłacić sam. Koszty te opłacisz bezpośrednio ślusarzowi.</p>	bez limitu	600,00 PLN
	<i>stłuczenie szyb w zewnętrznych lub wewnętrznych drzwiach lub oknach w miejscu zamieszkania:</i>		

5)	<p>Interwencja specjalisty szklarza, którą zorganizujemy w miejscu zamieszkania i pokryjemy jej koszty (w tym koszty dojazdu i robocizny szklarza ale bez kosztów materiałów i części użytych przez szklarza).</p> <p> Wyjaśnienie: jeżeli w ramach interwencji specjalisty domowego okaże się konieczne użycie dodatkowych materiałów i części (np. zakup nowej szyby), ich koszty będziesz musiał opłacić sam. Koszty te opłacisz bezpośrednio szklarzowi.</p> <p><i>pojawienie się w miejscu zamieszkania gryzoni lub owadów pasożytniczych:</i></p>	bez limitu	600,00 PLN
6)	<p>Deratyzacja lub dezynsekcja, którą zorganizujemy w miejscu zamieszkania i pokryjemy jej koszty (w tym koszty dojazdu i robocizny osoby wykwalifikowanej do przeprowadzenia deratyzacji lub dezynsekcji oraz koszty użytych środków do przeprowadzenia deratyzacji lub dezynsekcji).</p> <p><i>pojawienie się gniazd os lub szerszeni na zewnętrznej ścianie, dachu lub podbitce dachowej w miejscu zamieszkania (w domu jednorodzinnym):</i></p>	1	600,00 PLN
7)	<p>Usuwanie gniazd os i szerszeni, które zorganizujemy w miejscu zamieszkania i pokryjemy jego koszty (w tym koszty dojazdu i robocizny osoby wykwalifikowanej do usuwania gniazd).</p> <p><i>konieczność skorzystania z pomocy specjalisty:</i></p>	1	600,00 PLN
8)	<p>Organizacja pomocy specjalisty – jeżeli będziesz potrzebował pomocy specjalisty (ślusarza, hydraulika, elektryka, dekarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych, specjalisty danego urządzenia) w związku ze zdarzeniem, którego nasze ubezpieczenie nie obejmuje, na Twój wniosek zorganizujemy odpłatną pomoc wymienionych specjalistów. W takiej sytuacji koszty wykonanej usługi opłacisz bezpośrednio specjaliście.</p> <p><i>potrzeba skorzystania z usług informacyjnych:</i></p>	bez limitu	organizacja (bez pokrycia kosztów)
9)	<p>Infolinia o usługodawcach – jeżeli będziesz potrzebował uzyskać dane kontaktowe specjalistycznych firm remontowych i budowlanych, prześlemy Ci ich dane teleadresowe. Uzyskasz dane firm specjalizujących się w pracach: ślusarskich, hydraulicznych, dotyczących urządzeń i instalacji grzewczych, elektrycznych, dekarzskich, szklarskich, stolarskich, murarskich, malarskich, glazurniczych i parkieciarskich.</p>	bez limitu	nie dotyczy