

W tabeli znajdziesz postanowienia Ogólnych Warunków Ubezpieczenia DOMOWY FACHOWIEC (OWU), które wskazują główne warunki umowy ubezpieczenia. *Umowa ubezpieczenia* jest zawarta na rzecz osób trzecich (*ubezpieczonych*).

Informacje te są częścią OWU i wynikają z przepisów prawa (z art. 17 „Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej”).

L.P.	Rodzaj informacji	Numer postanowienia OWU
1.	Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartość wykupu ubezpieczenia	ustęp 1-2 Tabela nr 1
2.	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczeń lub ich obniżenia	ustęp 4-5

Ogólne Warunki Ubezpieczenia DOMOWY FACHOWIEC

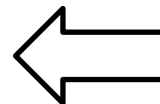
Dyrekcja AWP P&C S.A. Oddział w Polsce zatwierdziła OWU uchwałą nr U021/2022 z dnia 17 października 2022 r.
OWU wchodzi w życie 24.10.2022 r.

Informacja dla:
ubezpieczonego – czyli osoby fizycznej, która przystąpiła do *umowy ubezpieczenia*

Zanim przystąpisz do *umowy ubezpieczenia*, przeczytaj dokładnie OWU.

W OWU znajdziesz informacje o:

- tym co obejmuje i czego nie obejmuje wybrane przez Ciebie ubezpieczenie
- zasadach i zakresie wykonania świadczeń
- prawach i obowiązkach *Twoich*, *ubezpieczającego* i naszych
- okresie trwania ubezpieczenia



Stronami *umowy ubezpieczenia* są:

- *ubezpieczający* (Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu (Bank)) i
- *ubezpieczyciel* (my) – AWP P&C S.A. z siedzibą we Francji, wykonująca działalność w Polsce poprzez AWP P&C S.A. Oddział w Polsce, ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy, KRS 0000189340, działamy na podstawie zezwolenia udzielonego przez francuski organ nadzoru L’Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP), Banque de France.

Ubezpieczony (Ty), to osoba, której udzielamy pomocy w domu na podstawie OWU, zaproszona przez *ubezpieczającego* do przystąpienia do *umowy ubezpieczenia*

Możesz przystąpić do *umowy ubezpieczenia*, dla której szczegółowy opis zakresu ochrony znajdziesz w ustępie 3.

ZAKRES

SZCZEGÓŁOWY OPIS ZAKRESU OCHRONY ZNAJDZIESZ W USTĘPIE 3.

! Uwaga: Ubezpieczenie Domowy Fachowiec nie stanowi gwarancji jakości produktu w rozumieniu art. 577-581 k.c. ani rękojmi za wady fizyczne lub prawne w rozumieniu art. 556-576 k.c.

Aby ułatwić czytanie OWU, pojęcia, które wyjaśniamy w SŁOWNIKU, zapisujemy w OWU kursywą (*pochylnym tekstem*).



Przykład: *ubezpieczony, awaria, serwis.*



SPIS TREŚCI

	NR USTĘPU
PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA	1-2
- TABELA NR 1 – UBEZPIECZENIE DOMOWY FACHOWIEC	3
WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI	4-5
UMOWA UBEZPIECZENIA	6-9
ODSTĄPIENIE OD UMOWY UBEZPIECZENIA	10-11
SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA	12-14
ZAKRES TERYTORIALNY OCHRONY	15-16
PRAWA I OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I TWOJE	17-19
NASZE OBOWIĄZKI JAKO UBEZPIECZYCIELA	20-24
JAK I KIEDY ZGŁOSIĆ ZDARZENIE	25
NIEZBĘDNE INFORMACJE I DOKUMENTY	26-30
REKLAMACJE, SKARGI I ZAŻALENIA, SKIEROWANIE SPRAWY DO SĄDU	31-44
SŁOWNIK	45

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA – czyli co ubezpieczamy i jakiej pomocy udzielamy


- 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, zgodnie z ustępem 3.
- Szczegółowy zakres ochrony ubezpieczeniowej umieszczamy w poniższej tabeli (ustęp 3). Znajdziesz w niej informacje na temat tego, w przypadku jakich *zdarzeń ubezpieczeniowych* udzielamy pomocy, jakie otrzymasz świadczenie oraz do jakiego limitu je zorganizujemy lub pokryjemy.
- **TABELA NR 1 – UBEZPIECZENIE DOMOWY FACHOWIEC**

Świadczenia pomocy w domu (co robimy)		Limity świadczeń	
		limit ilościowy świadczeń w okresie ochrony ubezpieczeniowej	limit kwotowy na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe
	zdarzenie ubezpieczeniowe (co musi się zdarzyć, abyś otrzymał naszą pomoc)		
	<i>awaria urządzenia AGD/urządzenia RTV w miejscu zamieszkania:</i>		
1)	<p>Naprawa urządzenia AGD/urządzenia RTV, którą zorganizujemy w <i>miejscu zamieszkania</i> 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 <i>miejscu zamieszkania</i>, 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 <i>miejscu zamieszkania</i> 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 specjalistcie domowemu.</p>	bez limitu	600,00 PLN
	uszkodzenie, zagubienie, zatrzęsienie, kradzież kluczy lub uszkodzenie zamków w drzwiach wejściowych, w związku z którym Ty lub inna osoba mieszkająca z Tobą w <i>miejscu zamieszkania</i> – nie możecie wejść lub wyjść z <i>miejsca zamieszkania</i> :		


4)	Interwencja specjalisty ślusarza , którą zorganizujemy w <i>miejscu zamieszkania</i> 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.  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.	bez limitu	600,00 PLN
<i>stłuczenie szyb w zewnętrznych lub wewnętrznych drzwiach lub oknach w miejscu zamieszkania:</i>			
5)	Interwencja specjalisty szklarza , którą zorganizujemy w <i>miejscu zamieszkania</i> i pokryjemy jej koszty (w tym koszty dojazdu i robocizny szklarza ale bez kosztów materiałów i części użytych przez szklarza).  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.	bez limitu	600,00 PLN
<i>pojawienie się w miejscu zamieszkania gryzoni lub owadów pasożytniczych:</i>			
6)	Deratyzacja lub dezynsekcja , którą zorganizujemy w <i>miejscu zamieszkania</i> 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).	1	600,00 PLN
<i>pojawienie się gniazd os lub szerszeni na zewnętrznej ścianie, dachu lub podbitce dachowej w miejscu zamieszkania (w domu jednorodzinnym):</i>			
7)	Usuwanie gniazd os i szerszeni , które zorganizujemy w <i>miejscu zamieszkania</i> i pokryjemy jego koszty (w tym koszty dojazdu i robocizny osoby wykwalifikowanej do usuwania gniazd).	1	600,00 PLN
<i>konieczność skorzystania z pomocy specjalisty:</i>			
8)	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 specjalście.	bez limitu	organizacja (bez pokrycia kosztów)
<i>potrzeba skorzystania z usług informacyjnych:</i>			
9)	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.	bez limitu	nie dotyczy

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI – czyli w jakich sytuacjach nasze ubezpieczenie nie działa

4. 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.
5. 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,

 **Przykład:** położenie nowych płytek, tynków, podłóg.

- 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 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,

 **Wyjaśnienie:** instalacja sprzętu, konserwacja, instalacja oprogramowania.

- 10) związanych z naprawą lub transportem uszkodzonych *urządzeń RTV, urządzeń AGD, urządzeń małego AGD*, których używasz wyłącznie do prowadzenia działalności zawodowej lub gospodarczej,
- 11) wypłaty zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę.

UMOWA UBEZPIECZENIA – czyli z kim, gdzie i na jaki okres ją zawieramy

6. *Umowę ubezpieczenia zawieramy z ubezpieczającym na czas nieokreślony.*
7. *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. *Do umowy ubezpieczenia przystępujemy z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość poprzez złożenie deklaracji przystąpienia.*
9. *Przystąpienie do umowy ubezpieczenia potwierdzamy certyfikatem. Na certyfikacie umieszczamy w szczególności następujące dane:*
 - 1) imię i nazwisko ubezpieczonego
 - 2) datę wystawienia,
 - 3) okres ochrony ubezpieczeniowej,
 - 4) numer telefonu, pod którym możesz się z nami skontaktować.

REZYGNACJA Z UBEZPIECZENIA – czyli do kiedy masz prawo się wycofać

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

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA – od czego zależy i kiedy ją opłacić

12. *Składkę ubezpieczeniową opłaca ubezpieczający. Ty nie ponosisz kosztu opłacenia składki.*
13. *Wysokość składki ubezpieczeniowej ustalamy zgodnie z taryfą składek, która obowiązuje w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.*
14. *Na wysokość składki ubezpieczeniowej wpływa ocena ryzyka ubezpieczeniowego.*

ZAKRES TERYTORIALNY OCHRONY – czyli gdzie działa ubezpieczenie

15. *Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje ryzyko zaistnienia zdarzeń ubezpieczeniowych, które wystąpiły w miejscu zamieszkania na terytorium Polski.*
16. *Świadczenia wynikające z umowy ubezpieczenia realizujemy wyłącznie w odniesieniu do miejsca zamieszkania na terytorium Polski.*

PRAWA I OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO i Twoje – czyli co możesz, a co powinienesz

17. *Jesteś zobowiązany postępować zgodnie z naszymi dyspozycjami oraz umożliwić nam dokonanie czynności, które są niezbędne do ustalenia zasadności świadczenia, a także udzielić nam w tym celu niezbędnych informacji.*
18. *Po zgłoszeniu pierwszego zdarzenia ubezpieczeniowego jesteś zobowiązany informować nas o każdej zmianie danych adresowych, imienia i nazwiska, numeru PESEL.*
19. *Przysługuje Ci zwrot kosztów połączeń telefonicznych w celu zgłoszenia nam zdarzenia ubezpieczeniowego, po przedstawieniu nam faktury i billingu, który uzyskasz od operatora telekomunikacyjnego.*

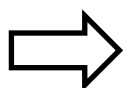
NASZE OBOWIĄZKI JAKO UBEZPIECZYCIELA – czyli do czego się zobowiązujemy wobec Ciebie lub ubezpieczającego

20. *Zobowiązujemy się wykonywać świadczenia z należytą starannością.*
21. *Obowiązki spoczywające na nas z tytułu umowy ubezpieczenia będziemy wykonywali osobiście lub przez wskazane przez nas podmioty, które z nami współpracują.*
22. *Ponosimy pełną odpowiedzialność za działania lub zaniechania osób i podmiotów, którym powierzyliśmy wykonanie poszczególnych czynności na Twoją rzecz.*
23. *Zobowiązujemy się poinformować o każdej zmianie naszych danych.*
24. *Zobowiązujemy się zorganizować świadczenia pomocy w domu w terminie do 3 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia, z zastrzeżeniem pkt 29 i pkt 30.*

JAK I KIEDY ZGŁOSIĆ ZDARZENIE

Jeżeli potrzebujesz naszej pomocy, skontaktuj się z nami telefonicznie.

Zadzwoń na nasz numer alarmowy, który działa dla Ciebie codziennie przez całą dobę:



(+48 22) 564 06 76

25. *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. Pozwoli nam to lepiej ocenić możliwości udzielenia pomocy i podjąć niezbędne kroki w celu organizacji świadczeń.*

NIEZBĘDNE INFORMACJE I DOKUMENTY – czyli co musisz nam przekazać i jakich formalności dopełnić, abyśmy mogli udzielić Ci pomocy

26. *Podczas rozmowy telefonicznej poprosimy Ciebie, lub inną osobę kontaktującą się w Twoim imieniu, o następujące informacje:*
 - 1) Twoje imię i nazwisko oraz PESEL,
 - 2) Twój adres domowy, który wskazujesz jako miejsce zamieszkania oraz miejsce zaistnienia szkody,
 - 3) numer telefonu, pod którym będziemy mogli skontaktować się z Tobą lub inną osobą występującą w Twoim imieniu,
 - 4) dokładny opis zdarzenia oraz rodzaj pomocy, jakiej potrzebujesz.
27. *W przypadku niektórych świadczeń pomocy w domu poprosimy Cię o dostarczenie nam dodatkowych dokumentów lub informacji. Pomogą nam one potwierdzić naszą odpowiedzialność w związku ze zdarzeniem ubezpieczeniowym i zrealizować świadczenie:*
 - 1) w przypadku świadczeń: **Naprawa urządzenia AGD/urządzenia RTV**, poprosimy o przekazanie specjalistcie działającemu na nasze zlecenie – dowodu zakupu urządzenia, w celu określenia wieku urządzenia. Jeżeli nie posiadasz dowodu zakupu, wiek urządzenia zweryfikuje specjalista,
 - 2) w przypadku świadczenia **Koszty naprawy urządzenia małego AGD**, poprosimy o wysłanie rachunku za naprawę urządzenia małego AGD oraz kopii dowodu zakupu urządzenia, jeśli go posiadasz,
28. *Świadczenia z zakresu pomocy w domu pokrywamy bezpośrednio na rzecz podmiotu realizującego świadczenie.*

! Uwaga: wyjątkiem są świadczenia: Koszty naprawy urządzenia małego AGD, w przypadku których zwracamy poniesione przez Ciebie koszty.

29. Jeżeli z przyczyn od siebie niezależnych nie mogłeś się z nami skontaktować i we własnym zakresie zorganizowałeś i pokryłeś koszty pomocy w domu, powinieneś nas o tym poinformować w terminie 7 dni od dnia, kiedy kontakt z nami stał się możliwy.
30. W powyższym przypadku zwracamy koszty świadczeń na podstawie przesłanych do nas dokumentów potwierdzających *zdarzenie ubezpieczeniowe* i poniesienie tych kosztów. Koszty te zwracamy do ustalonego w OWU limitu.

REKLAMACJE, SKARGI I ZAŻALENIA, SKIEROWANIE SPRAWY DO SĄDU – czyli kto, gdzie i w jaki sposób może je złożyć

31. 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
32. 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.
33. Odpowiedź na reklamację udzielana jest na piśmie za pośrednictwem poczty tradycyjnej. Na wniosek składającego reklamację odpowiedź może być wysłana w postaci elektronicznej.
34. 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.
35. 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.
36. 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
37. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie *umowy ubezpieczenia*.
38. Prawem właściwym dla OWU jest prawo polskie.
39. Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy nami, *ubezpieczającym*, Tobą bądź Twoimi spadkobiercami jest język polski.
40. Spory wynikające z *umowy ubezpieczenia* można rozwiązać w drodze postępowania sądowego poprzez wystąpienie z powództwem do sądu powszechnego. Pozwanym powinien być *ubezpieczyciel*.
41. Powództwo o roszczenie wynikające z *umowy ubezpieczenia* można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby *ubezpieczającego*, Twojej lub uprawnionego z *umowy ubezpieczenia*.
42. Powództwo o roszczenie wynikające z *umowy ubezpieczenia* można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy *ubezpieczającego*, Twojej lub spadkobiercy uprawnionego z *umowy ubezpieczenia*.
43. W przypadku sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów zawieranych za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych pomiędzy AWP P&C S.A. Oddział w Polsce a konsumentami, istnieje możliwość wykorzystania internetowego systemu rozstrzygania sporów - platformy ODR. W tym celu konsument powinien wypełnić elektroniczny formularz skargi dostępny pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
44. Nie udzielimy ochrony ubezpieczeniowej ani też nie będziemy zobowiązani do wypłaty odszkodowania lub zapewnienia świadczenia majątkowego w zakresie udzielonej ochrony, jeżeli wypłata odszkodowania lub inne świadczenia majątkowe mogą narazić nas na jakiegokolwiek sankcje, zakazy lub restrykcje wprowadzone na mocy rezolucji Organizacji Narodów Zjednoczonych lub jakichkolwiek sankcji handlowych i gospodarczych, przepisów ustawowych lub wykonawczych Unii Europejskiej, Wielkiej Brytanii, prawa polskiego lub Stanów Zjednoczonych Ameryki.

SŁOWNIK – czyli co oznaczają użyte pojęcia

45. Poniżej znajdziesz wyjaśnienia pojęć, które stosujemy w OWU:
- 1) **awaria** – nagłe i nieprzewidziane zaprzestanie funkcjonowania lub nieprawidłowe funkcjonowanie *urządzenia AGD*, *urządzenia małego AGD*, *urządzenia RTV*, wynikające z przyczyny wewnętrznej pochodzenia: mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego lub hydraulicznego, które nie jest spowodowane bezpośrednim celowym działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi.
 - 2) **cena zakupu** – wartość brutto (wraz z podatkiem VAT, jeżeli podatek ten występuje) danego urządzenia, wskazana na *dowodzie zakupu*.
 - 3) **certyfi k a t** - dokument potwierdzający objęcie Ciebie ochroną w ramach *umowy ubezpieczenia* oraz wskazujący *okres ochrony ubezpieczeniowej*.
 - 4) **deklaracja przystąpienia** – oświadczenie woli przystąpienia do *umowy ubezpieczenia*, złożone przez osobę ubiegającą się o objęcie ochroną ubezpieczeniową.
 - 5) **dowód zakupu** – rachunek lub faktura wystawione przy zakupie *urządzenia RTV*, *urządzenia AGD*, *urządzenia małego AGD*, na której wskazana jest *cena zakupu* wraz z kategorią urządzenia lub opisem urządzenia, który pozwala na ustalenie jego rodzaju.
 - 6) **gwarancja producenta** – gwarancja udzielona przez producenta, importera lub autoryzowanego dystrybutora *urządzenia RTV*, *urządzenia AGD*.
 - 7) **miejsce zamieszkania** – mieszkanie lub dom, którego adres wskazałeś nam podczas telefonicznego zgłoszenia *zdarzenia ubezpieczeniowego*.

! Uwaga: w przypadku korzystania z kolejnych świadczeń, za miejsce zamieszkania uznajemy miejsce, w którym udzielaliśmy po raz pierwszy pomocy.

! Uwaga: jeżeli w trakcie trwania *umowy ubezpieczenia* zmienisz swój adres zamieszkania, jesteś zobowiązany nas o tym niezwłocznie powiadomić. W takiej sytuacji dokonamy zmiany Twojego dotychczasowego miejsca zamieszkania na nowy, który będzie obowiązywał w przypadku korzystania z kolejnych świadczeń.

- 8) **okres ochrony ubezpieczeniowej** – okres, w jakim udzielamy Ci ochrony ubezpieczeniowej.
- 9) **serwis** – punkt obsługi i naprawy *urządzeń RTV, urządzeń AGD, urządzeń małego AGD*, który znajduje się na terytorium Polski.
- 10) **serwis gwarancyjny** – autoryzowany przez producenta danej marki punkt obsługi i naprawy *urządzeń RTV, urządzeń AGD, urządzeń małego AGD*, który znajduje się na terytorium Polski i który jest uprawniony do wykonywania napraw gwarancyjnych.
- 11) **siła wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i zapobiegnięcia, które nam uniemożliwia wykonanie świadczenia lub które powoduje opóźnienie przez nas wykonania świadczenia, lub które uniemożliwia Ci zgłoszenie nam *zdarzenia ubezpieczeniowego*.
- 12) **specjalista** – pracownik serwisu świadczącego usługi naprawy *urządzeń AGD, urządzeń RTV*.
- 13) **ubezpieczający** – Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu (Bank), który zawarł *umowę ubezpieczenia* i zobowiązuje się do opłacenia składki.
- 14) **ubezpieczony (Ty)** – osoba fizyczna, na rzecz której zawarto ubezpieczenie i którą obejmujemy ochroną na podstawie OWU, zaproszony przez ubezpieczającego do przystąpienia do *umowy ubezpieczenia*
- 15) **ubezpieczyciel (my)** – 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.
- 16) **umowa ubezpieczenia** – umowa, którą zawieramy z *ubezpieczającym*, a do której odnoszą się OWU.
- 17) **urządzenie AGD** – następujące urządzenia, które znajdują się w *miejscu zamieszkania*, i które wykorzystujesz wyłącznie do użytku domowego: kuchenka gazowa, kuchenka elektryczna, płyta elektryczna, płyta gazowa, płyta indukcyjna, piekarnik, pralka, pralko-suszarka, elektryczna suszarka ubraniowa, chłodziarka, chłodziarko-zamrażarka, zamrażarka, zmywarka.
- 18) **urządzenie małe AGD** – następujące urządzenia, które znajdują się w *miejscu zamieszkania*, i które wykorzystujesz wyłącznie do użytku domowego: kuchenka mikrofalowa, odkurzacz, żelazko, ekspres do kawy, oczyszczacz powietrza, wyciskarka wolnoobrotowa, odkurzacz samojezdny, robot kuchenny, przenośny klimatyzator.
- 19) **urządzenie RTV** – następujące urządzenia, które znajdują się w *miejscu zamieszkania*, i które wykorzystujesz wyłącznie do użytku domowego: odbiornik telewizyjny, odtwarzacz Blu-ray, odtwarzacz DVD, zestaw HI-FI, konsola do gier, kamera video.
- 20) **zdarzenie losowe** – następujące nagłe i nieprzewidziane zdarzenie:
- *dym i sadza* – niszczące oddziaływanie produktów spalania,
 - *grad* – opady atmosferyczne składające się z bryłek lodu,
 - *huragan* – wiatr o prędkości nie mniejszej niż 17,5 m/s (63 km/h), potwierdzony przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej, który znajduje się najbliżej *miejsca zamieszkania*,
 - *kradzież z włamaniem* – działanie polegające na dokonaniu albo usiłowaniu dokonania zaboru mienia w celu jego przywłaszczenia, którego sprawca dokonał lub usiłował dokonać po usunięciu (przy użyciu siły lub narzędzi) istniejących zabezpieczeń, pozostawiając ślady stanowiące dowód użycia siły lub narzędzi,
 - *lawina* – gwałtowne zsuwanie lub staczanie mas śniegu, lodu, gleby, kamieni ze stoków górskich,
 - *nawalny opad śniegu* – opad atmosferyczny, który swoim ciężarem powoduje uszkodzenia,
 - *osunięcie ziemi* – ruchy podłoża, w wyniku których dochodzi do zapadania lub osunięcia ziemi,
 - *powódź* – zalanie terenu lub podłoża, które powstaje w następstwie wystąpienia z brzegów wód powierzchniowych lub nadmiernych opadów atmosferycznych, pomimo prawidłowo zaprojektowanego i sprawnego systemu odprowadzania wody,
 - *pożar* – działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i mógł rozprzestrzenić się o własnej sile,
 - *przepięcie* – nagły i krótkotrwały wzrost napięcia prądu wyższego od znamionowego dla elektrycznych: urządzeń, instalacji, sieci, linii,
 - *trzęsienie ziemi* – naturalny ruch powierzchni ziemi wywołany przez wstrząs, który potwierdziły pomiary stacji sejsmologicznej,
 - *uderzenie pioruna* – następstwo naturalnego wyładowania elektrycznego w atmosferze,
 - *uderzenie pojazdu* – uderzenie pojazdu mechanicznego, jego części lub ładunku. Nie dotyczy uderzenia przez pojazd, który należy do Ciebie lub osób, które zamieszkują na stałe w *miejscu zamieszkania*, pracowników lub osób, którym powierzono ochronę *miejsca zamieszkania*,
 - *uderzenie statku powietrznego* – przymusowe lądowanie lub upadek statku powietrznego, jego części lub ładunku,
 - *upadek drzewa lub budowli* – przewrócenie się drzewa lub budowli, które powoduje uszkodzenia w mieniu,
 - *uszkodzenie przez osobę trzecią* – nieumyślne uszkodzenie mienia, nie wywołane przez Ciebie ani osobę, z którą mieszkasz,
 - *wybuch (eksplozja i implozja)* – gwałtowna zmiana stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów lub pary. Wybuch zbiornika lub naczyń ciśnieniowych ma miejsce w razie rozerwania jego ścianek w stopniu powodującym gwałtowne wyrównanie różnicy ciśnień pomiędzy wnętrzem zbiornika a jego otoczeniem. Do wybuchu zalicza się również implozję polegającą na uszkodzeniu ciśnieniem zewnętrznym zbiornika lub aparatu próżniowego,
 - *zalanie* – nagłe i niespodziewane:
 - ✓ wydostawanie się płynów lub pary spowodowane *awarią* urządzeń wodociągowych, kanalizacyjnych, centralnego ogrzewania, instalacji tryskaczowej lub gaśniczej,
 - ✓ zalanie wodą pochodzącą z urządzeń domowych, które znajdują się w *miejscu zamieszkania* bądź poza nim,
 - ✓ nieumyślne pozostawienie otwartych kranów lub zaworów w *miejscu zamieszkania* bądź poza nim,
 - ✓ zalanie wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych,
 - ✓ zalanie wodą lub innym płynem przez osoby trzecie,
 - *zamarzanie* – uszkodzenie spowodowane mrozem, polegające na pęknięciu urządzeń kąpielowych, umywalk, spłuczek, syfonów, wodomierzy, kotłów, bojlerów, rur dopływowych lub odpływowych (kanalizacyjnych), instalacji grzewczych, instalacji tryskaczowej lub gaśniczej,
- 21) **zdarzenie ubezpieczeniowe** – zdarzenie objęte naszą odpowiedzialnością, które wystąpiło w *okresie ochrony ubezpieczeniowej* i które uprawnia Cię do skorzystania z pomocy zgodnie z ustępem 3 OWU. *Zdarzeniem ubezpieczeniowym* jest: *awaria urządzenia AGD/urządzenia RTV w miejscu zamieszkania, awaria małego AGD w miejscu zamieszkania, zdarzenie losowe w miejscu zamieszkania*, w związku z którym Twoje warunki życia uległy pogorszeniu, uszkodzenie, zagubienie, zatrześnięcie, 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*, stłuczenie szyb w zewnętrznych lub wewnętrznych drzwiach lub oknach w *miejscu zamieszkania*, pojawienie się w *miejscu zamieszkania* gryzoni lub owadów pasożytniczych, pojawienie się gniazd os lub szerszeni na zewnętrznej ścianie, dachu lub podbitce dachowej w *miejscu zamieszkania* (w domu jednorodzinnym), konieczność skorzystania z pomocy specjalisty, potrzeba skorzystania z usług informacyjnych.

Polityka prywatności

Zasady ochrony prywatności

AWP P&C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce („my”, „nas”, „nasze”), jest licencjonowanym ubezpieczycielem francuskim działającym w Polsce w formie oddziału. Niniejsze zasady ochrony prywatności wyjaśniają, w jaki sposób i jakiego rodzaju dane osobowe będą zbierane, w jakich celach będą one zbierane i komu będą udostępniane/ujawniane. Prosimy o uważne zapoznanie się z poniższymi informacjami.

1. Kim jest administrator danych?

Administrator danych to podmiot, który decyduje o przetwarzaniu danych osobowych i odpowiada za ich przechowywanie i wykorzystanie. **AWP P&C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce jest właśnie administratorem danych.**

2. Jakie dane osobowe będą zbierane?

Będziemy zbierać i przetwarzać różne rodzaje Państwa danych osobowych, zgodnie z poniższym wykazem:

- Nazwisko (w tym nazwisko rodowe), imię (imiona)
- Imiona rodziców
- PESEL
- Adres zameldowania i zamieszkania
- Data urodzenia
- Płeć
- Numer, data wydania, data ważności, organ wydający i rodzaj dokumentu tożsamości
- Numery telefonów
- Adres e-mail
- Informacje o posiadanym prawo jazdy (kategoria, data wydania, data ważności, numer dokumentu)
- Informacje o karcie kredytowej/debetowej i rachunku bankowym
- Numer rejestracyjny pojazdu
- Numer VIN pojazdu
- Numer polisy
- Dane dotyczące zawartej umowy ubezpieczenia
- Dane o pracodawcy i statusie zatrudnienia
- Obywatelstwo
- Informacje o prowadzonej działalności gospodarczej
- Dane pozyskane w trakcie zgłoszenia oraz likwidacji szkody

W zależności od Państwa umowy lub szkody poprosimy jedynie o dane niezbędne w konkretnym przypadku. Będziemy również zbierać i przetwarzać Państwa „wrażliwe dane osobowe”, tj. dane dotyczące stanu zdrowia oraz dane ze świadectw zgonu.

3. W jaki sposób będziemy uzyskiwać i wykorzystywać Państwa dane osobowe?

Będziemy przetwarzać dane osobowe przekazane nam przez Państwa lub otrzymane przez nas bez Państwa udziału (tj. z placówek medycznych, od Państwa pracodawcy, z Narodowego Funduszu Zdrowia) zgodnie z poniższym wyjaśnieniem i wykazem:

Cel przetwarzania	Czy potrzebujemy Państwa zgody?	Podstawa prawna przetwarzania
Zarządzanie umową, w tym umową ubezpieczenia (np. ustalenie wysokości składki, szacowanie ryzyka ubezpieczeniowego, likwidacja szkód, rozpatrywanie reklamacji)	Nie (z wyjątkiem sytuacji, kiedy dane dotyczą stanu zdrowia oraz sytuacji kiedy nie są Państwo naszym klientem, a my nie mamy innej podstawy do przetwarzania Państwa danych)	art. 6 ust. 1 lit. b) i c) RODO*, art. 9 ust. 2 lit. a) RODO*, art. 9 ust. 2 lit. g w zw. z art. 41 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej
W celu informowania Państwa, lub umożliwienia spółkom z Grupy AWP i wybranym osobom trzecim informowanie Państwa, o produktach i usługach, które naszym zdaniem mogą Państwa zainteresować, zgodnie z Państwa preferencjami dotyczącymi otrzymywania informacji marketingowych. Preferencje te mogą Państwo zmienić w dowolnym czasie. W razie zmiany decyzji w zakresie preferencji wskazanych powyżej, w tym wycofania zgody na którąkolwiek z powyższych pozycji, należy powiadomić nas klikając na link „Zaprzestań subskrypcji” w każdej wiadomości e-mail z informacjami marketingowymi, lub kontaktując się z nami w sposób opisany w pkt 9 poniżej.	Tak	art. 6 ust. 1 lit. a) RODO*, art. 6 ust. 1 lit. f) RODO* (naszym prawnie uzasadnionym interesem jest marketing bezpośredni naszych produktów i usług)
Wypełnienie obowiązków (np. podatkowych, rachunkowych, administracyjnych) wynikających z przepisów prawa	Nie	art. 6 ust. 1 lit. c) RODO*
W celu rozłożenia ryzyka poprzez reasekurację lub koasekurację	Nie	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO* (naszym prawnie uzasadnionym interesem jest zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego)
W celu ograniczenia ryzyka w zakresie sankcji gospodarczych poprzez weryfikację i zastosowanie innych odpowiednich środków sprawdzających, czy klient lub ryzyko podlegające ubezpieczeniu nie podlega jakimkolwiek ograniczeniom oraz czy umowa nie narusza żadnych sankcji gospodarczych, poprzez cykliczne kontrole ubezpieczonych i klientów, a także – na etapie likwidacji szkody – poprzez przeprowadzenie analizy pod względem obowiązywania sankcji finansowych w odniesieniu do ubezpieczonego oraz, w	Nie	art. 6 ust. 1 lit. c) RODO*

stosownych wypadkach, beneficjenta przed wypłatą odszkodowania lub świadczenia		
W celu zapobiegania przestępstwom ubezpieczeniowym	Nie	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO* (naszym prawnie uzasadnionym interesem jest zapobieganie przestępstwom ubezpieczeniowym i obrona przed nadużyciami)
W celu badania satysfakcji klienta	Nie	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO* (naszym prawnie uzasadnionym interesem jest badanie jakości świadczonych przez nas usług oraz poziomu zadowolenia naszych klientów z tych usług)
W celu ustalenia, dochodzenia i obrony przed roszczeniami	Nie	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO* (naszym prawnie uzasadnionym interesem jest możliwość ustalenia, dochodzenia i obrony przed ewentualnymi roszczeniami)

Na cele określone powyżej, nie wymagamy Państwa wyrażnej zgody (z wyjątkiem niektórych sytuacji, kiedy podają Państwo dane dotyczące stanu zdrowia lub nie są Państwo naszym klientem), dane są bowiem przetwarzane w celu wykonania umowy ubezpieczenia lub wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa.

Będziemy wymagać Państwa danych osobowych w wypadku zamiaru nabycia naszych produktów i usług lub likwidacji zgłoszonej szkody. Jeżeli nie zechcą Państwo przekazać nam tych danych, możemy nie być w stanie udostępnić produktów i usług, o które się Państwo zwrócą lub które Państwa interesują, bądź dostosować naszej oferty do Państwa indywidualnych potrzeb, lub zlikwidować zgłoszonej przez Państwa szkody.

W przypadku ofert ubezpieczenia, gdzie stosowany jest elektroniczny kalkulator wysokości składki (np. na dedykowanej do tego celu stronie www) będziemy podejmować w Państwa sprawie decyzje również w sposób zautomatyzowany, tzn. bez wpływu człowieka. Czynniki, jakie będziemy brać pod uwagę to stan zdrowia oraz docelowy kraj podróży.

Podczas podejmowania tej decyzji będziemy wykorzystywać tzw. profilowanie. Oznacza to, że będziemy oceniać podane przez Państwa informacje (np. dotyczące stanu zdrowia, daty urodzenia, długości i celu pobytu) i przyporządkowywać je do odpowiednich profili tworzonych na podstawie posiadanych przez nas danych statystycznych.

W związku ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji mają Państwo prawo do jej zakwestionowania, uzyskania jej uzasadnienia, do przedstawienia nam własnego stanowiska lub przeanalizowania Państwa sytuacji i podjęcia decyzji przez naszego pracownika.

4. Kto będzie mieć dostęp do danych osobowych?

Zapewnimy, aby Państwa dane osobowe były przetwarzane w sposób zgodny z celami wskazanymi powyżej.

We wskazanych powyżej celach Państwa dane osobowe mogą być ujawniane następującym osobom trzecim będącym administratorami danych: organom publicznym, innym spółkom z Grupy AWP, innym ubezpieczycielom, koasekuratorom, reasekuratorom, pośrednikom i agentom ubezpieczeniowym oraz bankom.

We wskazanych powyżej celach możemy również udostępniać Państwa dane osobowe następującym podmiotom przetwarzającym dane na nasze zlecenie: innym spółkom z Grupy AWP, konsultantom technicznym, specjalistom, prawnikom, likwidatorom szkód, serwisantom, lekarzom i innym podwykonawcom świadczącym usługi na rzecz AWP w celu realizacji działań (zgłoszenia szkód, obsługa informatyczna, usługi pocztowe, zarządzanie dokumentami, likwidacja szkody, wykonanie umowy poprzez wykonanie usług na rzecz uprawnionej osoby) oraz podmiotom i sieciom świadczącym usługi reklamowe w celu przesyłania Państwu informacji marketingowych, na jakie zezwalają przepisy krajowego prawa, zgodnie z Państwa preferencjami dotyczącymi komunikacji. Bez Państwa zgody nie udostępniemy Państwa danych osobowych niepowiązanym osobom trzecim na ich własne cele marketingowe.

Ponadto możemy udostępniać Państwa dane osobowe w następujących przypadkach:

- w razie planowanej lub faktycznej reorganizacji, połączenia, sprzedaży, wspólnego przedsięwzięcia, cesji, zbycia lub innego rozporządzenia całością lub częścią naszego przedsiębiorstwa, majątku lub zasobów (w tym w ramach postępowania upadłościowego lub podobnego postępowania) lub
- w celu wypełnienia obowiązku wynikającego z przepisów prawa, w tym odpowiedniemu rzecznikowi praw, w razie złożenia przez Państwa skargi dotyczącej produktu lub usługi, którą Państwu sprzedaliśmy.

5. Gdzie będą przetwarzane dane osobowe?

Państwa dane osobowe mogą być przetwarzane na terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG) lub poza nim przez podmioty wskazane w pkt 4, z zastrzeżeniem ograniczeń umownych dotyczących poufności i bezpieczeństwa informacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami w zakresie ochrony danych. Nie ujawnimy Państwa danych osobowych osobom, które nie są uprawnione do ich przetwarzania.

Przekazanie Państwa danych osobowych w celu ich przetwarzania przez inną spółkę z Grupy kapitałowej, do której należy AWP, poza EOG będzie się każdorazowo odbywać zgodnie z zatwierdzonymi wiążącymi regułami korporacyjnymi, które zapewniają odpowiednią ochronę danych osobowych i są prawnie wiążące dla wszystkich spółek z tej grupy kapitałowej. W wypadku, gdy nie będą miały zastosowania BCR Grupy, podejmiemy odpowiednie kroki, aby zapewnić należytą ochronę Państwa danych osobowych przekazywanych poza EOG, na takim samym poziomie jaki jest zapewniany w EOG. Jeżeli są Państwo zainteresowani zabezpieczeniami stosowanymi przez nas w wypadku przekazywania danych poza EOG (np. standardowe klauzule umowne), prosimy o kontakt z nami w sposób opisany w pkt 9.

6. Jakie uprawnienia przysługują Państwu w odniesieniu do danych osobowych?

O ile dopuszczają to obowiązujące przepisy, przysługuje Państwu prawo do:

- dostępu do swoich danych osobowych, które znajdują się w naszym posiadaniu, i poznania pochodzenia tych danych, celów ich przetwarzania, a także informacji o administratorze (administratorach) danych, podmiocie (podmiotach) przetwarzającym (przetwarzających) oraz podmiotach, którym mogą one być ujawnione;
- wycofania swojej zgody w dowolnym czasie, jeżeli Państwa dane osobowe są przetwarzane na podstawie zgody;
- aktualizacji lub poprawiania swoich danych osobowych tak, aby były one zawsze prawidłowe;
- usunięcia swoich danych osobowych z naszej ewidencji, jeżeli nie są już potrzebne w celach wskazanych powyżej;
- żądania ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych w pewnych okolicznościach, np. kiedy kwestionują Państwo prawidłowość swoich danych osobowych, na okres pozwalający nam sprawdzić ich prawidłowość;
- uzyskania swoich danych osobowych w formacie elektronicznym na potrzeby własne lub nowego ubezpieczyciela; oraz
- złożenia u nas reklamacji lub skargi w odpowiednim organie ochrony danych. W Polsce organem tym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Mogą Państwo korzystać z tych praw kontaktując się z nami w sposób opisany w pkt 9 z podaniem imienia i nazwiska, adresu e-mail i przedmiotu żądania. Mogą Państwo również złożyć wniosek o dostęp do danych wypełniając Formularz Wniosku o Dostęp do Danych dostępny na stronie: <https://www.mondial-assistance.pl/biznes/awp.aspx>.

7. Jak można wnieść sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych?

Jeżeli dopuszczają to obowiązujące przepisy, przysługuje Państwu prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania przez nas danych osobowych lub żądania, abyśmy zaprzestali ich przetwarzania (w tym na potrzeby marketingu bezpośredniego). Po otrzymaniu takiego żądania zaprzestaniemy dalszego przetwarzania Państwa danych osobowych, chyba że dopuszczają to obowiązujące przepisy.

W ten sam sposób mogą Państwo korzystać z innych praw wskazanych w pkt 6.

8. Jak długo przechowujemy dane osobowe?

Będziemy przechowywać Państwa dane osobowe przez 6 lat od daty ustania lub rozwiązania umowy lub stosunku ubezpieczenia lub daty zakończenia postępowania w sprawie likwidacji szkody lub rozpatrzenia Państwa reklamacji. 6 letni okres wynika z ustalonego w Polsce okresu przedawnienia roszczeń oraz konieczności archiwizacji dokumentów zgodnie z ustawą o rachunkowości.

Nie będziemy przechowywać Państwa danych osobowych dłużej niż jest to konieczne, i będziemy je przechowywać jedynie w celach, w których je uzyskaliśmy.

9. Jak można się z nami skontaktować?

W razie jakichkolwiek pytań dotyczących sposobu wykorzystania przez nas Państwa danych osobowych, można się z nami skontaktować listownie pod adresem:

AWP P&C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce
ul. Konstruktorska 12
02-673 Warszawa

Wyzaczyliśmy Inspektora Ochrony Danych, którym jest Pani Katarzyna Kosińska. Z Inspektorem można się kontaktować pocztą elektroniczną lub listownie pod następującymi adresami:

Inspektor Ochrony Danych

AWP P&C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce
ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa
E-mail: iodopl@mondial-assistance.pl

Można również skontaktować się z nami za pomocą Formularza Wniosku o Dostęp do Danych dostępnego na <https://www.mondial-assistance.pl/biznes/awp.aspx>.

10. Jak często aktualizujemy zasady ochrony prywatności?

Niniejsze zasady ochrony prywatności są regularnie przeglądane i aktualizowane. Zapewnimy, aby na naszej stronie internetowej: <https://www.mondial-assistance.pl/biznes/awp.aspx> dostępna była zawsze ich aktualna wersja, a ponadto, o każdej ważnej zmianie, która może Państwa dotyczyć, poinformujemy Państwa osobiście. Ostatnia aktualizacja niniejszej informacji na temat zasad ochrony prywatności miała miejsce w dniu **01.01.2021 r.**

*RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE L 119z 04.05.2016, str. 1 oraz Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2).