

§1 Postanowienia ogólne

Na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Assistance „Fachowa Pomoc”, zwanych dalej „OWU”, Europ Assistance S.A., zwany dalej „Ubezpieczycielem” udziela, w ramach Umowy Grupowego Ubezpieczenia zawartej w dniu 1 kwietnia 2014 roku z Santander Consumer Bank S.A., zwanym dalej „Ubezpieczającym”, ochrony ubezpieczeniowej Klientom Santander Consumer Bank S.A. zwanych dalej „Ubezpieczonymi”.

§2 Definicje

Przez użyte w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia pojęcia należy rozumieć:

- 1) Awaria Sprzętu AGD lub RTV** – uszkodzenie, spowodowane przyczyną wewnętrzną, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie ze sprzętu AGD lub RTV, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem używania niezgodnego z instrukcją obsługi;
- 2) Awaria Sprzętu PC** – uszkodzenie Sprzętu PC, spowodowanego przyczyną wewnętrzną, powstałą w trakcie poprawnej eksploatacji, uniemożliwiająca prawidłowe korzystanie ze Sprzętu PC;
- 3) Awaria Urządzenia** – uniemożliwienie używania Urządzenia wywołane nagłym i nieprzewidzianym zaprzestaniem prawidłowej pracy elementu lub zespołu Urządzenia, powodujące jego niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie wynikłe z przyczyn wewnętrznych lub wad materiałowych, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania Urządzenia w sposób niezgodny z instrukcją obsługi;
- 4) Centrum Alarmowe** – Europ Assistance Polska Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, ul. Wołoska 5, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczo-Rejestrowy pod numerem KRS 0000034499, kapitał zakładowy 5.000.000 zł,
- 5) Choroba przewlekła** – wszelkie zaburzenia lub odchylenia od normy, które mają jedną lub więcej z następujących cech charakterystycznych: są trwałe, pozostawiają po sobie inwalidztwo, spowodowane są nieodwracalnymi zmianami patologicznymi, wymagają specjalnego postępowania rehabilitacyjnego albo według wszelkich oczekiwań wymagać będą długiego okresu nadzoru, obserwacji czy opieki, których pierwsze objawy fizyczne lub rozpoznanie na podstawie odchyleń w badaniach dodatkowych miały miejsce przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej.;
- 6) Drobny sprzęt ortopedyczno-rehabilitacyjny** – niewielkich rozmiarów sprzęt pomocniczy umożliwiający przebieg prawidłowej rehabilitacji, bądź ułatwiający egzystencję pacjenta;
- 7) Dziecko** – osoba pozostająca pod władzą rodzicielską Ubezpieczonego, na stałe z nim zamieszkująca, która w momencie zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego nie przekroczyła 15 roku życia;
- 8) Lekarz Centrum Alarmowego** – lekarz konsultant w Centrum Alarmowym;
- 9) Miejsce ubezpieczenia** – adres zamieszkania Ubezpieczonego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazany przez Ubezpieczonego w Umowie kredytu;
- 10) Nagłe zachorowanie** – powstały w sposób nagły, stan chorobowy wymagający natychmiastowej pomocy medycznej;

- 11)Nieszczęśliwy wypadek** – powstałe w okresie ochrony ubezpieczeniowej, nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego Ubezpieczony niezależnie od swej woli doznał trwałego uszczerbku na zdrowiu, rozstroju zdrowia lub zmarł;
- 12)Okres ubezpieczenia** – okres, w trakcie którego Ubezpieczyciel udziela ochrony ubezpieczeniowej. Okres ubezpieczenia rozpoczyna się od następnego dnia po dniu zawarcia Umowy kredytu i trwa do rozwiązania Umowy kredytu;
- 13)Osoba niesamodzielna** – osoba pozostająca pod opieką Ubezpieczonego, na stałe z nim zamieszkująca niezdolna do samodzielnej egzystencji w wyniku uszkodzenia i upośledzenia funkcji organizmu w następstwie choroby lub urazu, powodujących konieczność dalszej stałej lub długotrwałej opieki lub pomocy osób trzecich w wykonaniu czynności dnia codziennego;
- 14)OWU** – niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia Assistance „Fachowa Pomoc”
- 15)Przypadkowe uszkodzenie Urządzenia** – uszkodzenie Urządzenia w wyniku przepięcia prądu lub Nieszczęśliwego wypadku;
- 16)Przepięcie prądu** – nagły wzrost napięcia prądu w sieci energetycznej, do której podłączone jest Urządzenie, przekraczające napięcie znamionowe dla danego Urządzenia, instalacji, sieci lub linii,
- ;
- 17)Rok ubezpieczeniowy** – 12-miesięczny okres liczony od daty objęcia ochroną ubezpieczeniową, a następnie każdy kolejny 12 miesięczny okres, liczony od upływu poprzedniego Roku ubezpieczeniowego. Za Rok ubezpieczeniowy również uważa się Okres ubezpieczenia krótszy niż 12 miesięcy;
- 18)Sprzęt AGD/RTV** – następujące urządzenia, zakupione przez Ubezpieczonego jako fabrycznie nowe, znajdujące się w Miejscu ubezpieczenia, które nie są już objęte gwarancją i których wiek nie przekracza 9-ciu lat: kuchnia gazowa lub elektryczna, lodówka, zamrażarka, chłodziarko-zamrażarka, pralka, pralko-suszarka, elektryczna suszarka na ubrania, zmywarka, odbiornik telewizyjny, odtwarzacz video, odtwarzacz DVD, radio, zestaw HI-FI;
- 19)Sprzęt PC** – zakupiony przez Ubezpieczonego jako fabrycznie nowy, sprzęt stacjonarny komputerowy hardware stanowiący własność Ubezpieczonego (tj. komputer stacjonarny i monitor) lub laptop, użytkowany przez Ubezpieczonego, znajdujący się w Miejscu ubezpieczenia, który nie jest już objęty gwarancją producenta i którego wiek nie przekracza 9-ciu lat, jest wykorzystywany wyłącznie do użytku domowego;
- 20)Ubezpieczający** – Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, zwany dalej również Bankiem;
- 21)Ubezpieczony** – osoba fizyczna, która zawarła z Ubezpieczającym Umowę kredytu i została zgłoszona przez Ubezpieczającego do Ubezpieczyciela;
- 22)Ubezpieczyciel** – Europ Assistance S.A.; spółką akcyjną prawa francuskiego, o kapitale zakładowym w wysokości 35.402.785 Euro, działającej w oparciu o przepisy francuskiego Kodeksu ubezpieczeń, z siedzibą w Gennevilliers, 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, Francja, zarejestrowaną w Rejestrze Handlowym i Spółek w Nanterre pod nr 451 366 405, zwaną dalej „Ubezpieczycielem”, reprezentowaną przez oddział Europ Assistance S.A. Irish Branch, z siedzibą w Dublinie, 4th Floor, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, Irlandia, zarejestrowaną w Urzędzie Rejestrowym pod nr 907 089,
- 23)Umowa kredytu** – umowa o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty zawarta pomiędzy Klientem a Ubezpieczającym;
- 24)Usługi assistance** – usługi polegające na udzieleniu pomocy Ubezpieczonemu w zakresie Assistance medycznego i Assistance domowego

25)Urządzenie - zakupione przez Ubezpieczonego jako fabrycznie nowe następujące urządzenia: telefon, aparat fotograficzny, tablet, odbiornik GPS, stanowiące własność Ubezpieczonego, użytkowane przez Ubezpieczonego, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 5-ciu lat i które nie są wykorzystywane do prowadzenia działalności gospodarczej;

26)Zdarzenie losowe – niezależne od woli Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego zdarzenie przyszłe i niepewne, którego wystąpienie powoduje uszczerbek w dobrach osobistych lub w dobrach majątkowych albo zwiększenie potrzeb majątkowych po stronie Ubezpieczającego lub innej osoby objętej ochroną ubezpieczeniową.. Za zdarzenie losowe przyjmuje się:

- a) **Dym** – lotny produkt niepełnego spalania ciał stałych, ciekłych oraz gazowych, który nagle wydobył się z palenisk, instalacji i urządzeń elektrycznych lub grzewczych znajdujących się w Miejscu ubezpieczenia,
- b) **Grad** – opad atmosferyczny w postaci bryłek lodu,
- c) **Huragan** – działanie wiatru o prędkości nie mniejszej niż 17,5 m/s, potwierdzone przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej; w przypadku braku możliwości uzyskania potwierdzenia bierze się pod uwagę stan faktyczny i rozmiary szkód w Miejscu ubezpieczenia oraz w bezpośrednim sąsiedztwie świadczące wyraźnie o masowymi niszczycielskim działaniu wiatru,
- d) **Kradzież z włamaniem** – dokonanie albo usiłowanie dokonania zaboru mienia z firmy po uprzednim usunięciu siłą przez sprawcę zabezpieczenia lub otworzeniu wejścia przy użyciu narzędzi albo podrobionego lub dopasowanego klucza, bądź klucza oryginalnego, w którego posiadanie sprawca wszedł wskutek włamania do innego lokalu lub w wyniku rabunku lub przez sprawcę, który ukrył się w lokalu przed jego zamknięciem, jeśli pozostawił ślady mogące służyć jako dowód jego ukrycia się,
- e) **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 (ruch jednego typu materiału z reguły powoduje ruch innego typu materiału znajdującego się na zboczu),
- f) **Nawalne opady śniegu** – opad atmosferyczny, który:
 - I. swoim ciężarem spowodował uszkodzenie mienia znajdującego się w Miejscu ubezpieczenia,
 - II. pod wpływem swojego ciężaru spowodował przewrócenie się mienia sąsiedniego na mienie znajdujące się w Miejscu ubezpieczenia i doprowadził do jego uszkodzenia,
- g) **Osuwanie się ziemi** – obniżenie się terenu z powodu zawalenia się podziemnych pustych przestrzeni w gruncie lub ruchów ziemi na stokach, nie spowodowany działalnością ludzką,
- h) **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,
- i) **Pożar** – działanie ognia, który wydostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile,
- j) **Przepięcie** – gwałtowną zmianę napięcia w sieci elektrycznej lub elektronicznej, powodującą wystąpienie napięcia znacznie przekraczającego wartości dopuszczalne, określone przez producenta dla danego urządzenia; Centrum Operacyjne odpowiada za ryzyko przepięcia pod warunkiem wyposażenia mieszkania/domu/lokalu/budynku w odgromniki lub ochronniki przepięciowe,

- k) **Sadza** – 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 ubezpieczonego mienia,
- m) **Trzęsienie ziemi** – niespodziewane działalnością człowieka, gwałtowne wstrząsy skorupy ziemskiej wywołane przez nieodwracalne deformacje ośrodka skalnego w głębi Ziemi, czemu towarzyszy naruszenie ciągłości ośrodka skalnego i emisja fal sejsmicznych,
- n) **Uderzenie lub upadek statku powietrznego** - katastrofa bądź przymusowe lądowanie obiektu latającego wyprodukowanego przez człowieka, a także upadek jego części lub przewożonego nim ładunku na Miejsce ubezpieczenia,
- o) **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,
- p) **Uderzenie pojazdu mechanicznego** - bezpośrednie uderzenie w należącą do Ubezpieczonego rzecz ruchoma lub nieruchomą przez 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 bezpośrednio zniszczenie lub uszkodzenie tej rzeczy,
- q) **Upadek drzewa, masztu, komina** - upadek drzew, konarów, masztów, kominów lub innych budowli na ubezpieczone mienie, który nastąpił z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego i za które Ubezpieczony nie ponosi odpowiedzialności,
- r) **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,
- s) **Zalanie** – nagły i niespodziewany 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. zalanie wodą pochodzącą z urządzeń domowych znajdujących się wewnątrz miejsca ubezpieczenia lub poza nim,
 - V. nieumyślne pozostawienie kranów lub innych zaworów wewnątrz miejsca ubezpieczenia,
 - VI. zalanie wodą z opadów atmosferycznych,
 - VII. zalanie wodą lub innym płynem przez osoby trzecie,
- t) **Zamrażanie** - uszkodzenia spowodowane mrozem polegające na pęknięciu znajdujących się wewnątrz Miejsca ubezpieczenia instalacji wodno-kanalizacyjnych, instalacji grzewczych, instalacji tryskaczowej i/lub gaśniczej, jak również urządzeń kąpielowych, umywalk, słupek, syfonów, wodomierzy, kotłów, bojlerów,

- w) **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;

27)Zdarzenie ubezpieczeniowe – poprzez Zdarzenie ubezpieczeniowe rozumie się: Zdarzenia losowe, Nagłe zachorowanie, Nieszczęśliwy wypadek, Awarię sprzętu AGD lub RTV, Awarię sprzętu PC, Awarię Urządzenia.

§3 Przedmiot i zakres ubezpieczenia

Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja i pokrycie kosztów Usług assistance, wymienionych w §5 i 6, organizowanych przez Ubezpieczyciela za pośrednictwem Centrum Alarmowego, w razie wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego w okresie udzielonej ochrony ubezpieczeniowej. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela w związku z pokryciem kosztów Usług assistance, ogranicza się do wysokości sumy ubezpieczenia określonej § 8 niniejszego OWU.

§4 Składka ubezpieczeniowa

1. Ubezpieczający zobowiązany jest do zapłaty składki Ubezpieczycielowi.
2. Wysokość, zasady określania oraz tryb i terminy płatności składki ubezpieczeniowej określone są w Umowie ubezpieczenia.

USŁUGI ASSISTANCE

§5 Assistance medyczny

1. Usługi realizowane są w przypadku Nieszczęśliwego Wypadku lub Nagłego Zachorowania mającego miejsce na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Usługi assistance opisane w ust. 3 pkt. 1-7 są organizowane i pokrywane do łącznej kwoty 1 500 zł, która stanowi górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w odniesieniu do jednego Nagłego zachorowania lub Nieszczęśliwego wypadku.
3. W przypadku Nieszczęśliwego Wypadku lub Nagłego Zachorowania Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego zapewnia Ubezpieczonemu następujące świadczenia:
 - 1) **Wizyta lekarza** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty pierwszej wizyty lekarza pierwszego kontaktu w Miejscu ubezpieczenia;
 - 2) **Dostarczenie leków i Drobного sprzętu ortopedyczno-rehabilitacyjnego** – zgodnie ze wskazaniami lekarza pierwszego kontaktu wysłanego przez Centrum Alarmowe, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dostarczenia leków, środków opatrunkowych lub Drobного sprzętu ortopedyczno-rehabilitacyjnego do Miejsca ubezpieczenia. Usługa realizowana jest w przypadku, gdy Ubezpieczony powinien leżeć zgodnie z dokumentem zwolnienia lekarskiego. Koszt leków, środków opatrunkowych lub sprzętu jest pokrywany przez Ubezpieczonego;
 - 3) **Transport medyczny** – w przypadkach niewymagających interwencji pogotowia ratunkowego, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu medycznego:
 - 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 (jeśli pobyt w szpitalu trwał dłużej niż 5 dni).
- 4) **Wizyta pielęgniarki** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty wizyty pielęgniarki w Miejscu ubezpieczenia w celu wykonania czynności pielęgniarskich na podstawie zlecenia od lekarza pierwszego kontaktu wysłanego przez Centrum Alarmowe lub lekarza prowadzącego leczenie szpitalne, w ramach ustalonego limitu.
- 5) **Opieka domowa po hospitalizacji** – w przypadku hospitalizacji trwającej przez okres powyżej 5 dni Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty pomocy domowej w Miejscu ubezpieczenia. W zakres obowiązków pomocy domowej wchodzi następujące czynności: drobne zakupy, drobne porządki, przygotowywanie posiłków. Koszty zakupu wszelkich materiałów, środków spożywczych i usług określonych powyżej ponosi Ubezpieczony;
- 6) **Pomoc pielęgniarska po hospitalizacji** – organizacja i pokrycie kosztów opieki pielęgniarskiej (wykonanie zabiegów pielęgniarskich) w Miejscu ubezpieczenia po zakończeniu przynajmniej 5-dniowego pobytu Ubezpieczonego w szpitalu;
- 7) **Organizacja i pokrycie kosztów procesu rehabilitacji** – jeżeli Ubezpieczony na skutek Nieszczęśliwego wypadku wymaga rehabilitacji, Centrum Alarmowe, zgodnie z zaleceniem lekarskim, zorganizuje i pokryje koszty:
- a) wizyty specjalisty fizykoterapeuty w Miejscu ubezpieczenia albo
 - b) wizyty w poradni rehabilitacyjnej oraz
 - c) transport do poradni rehabilitacyjnej
- 8) **Pomoc psychologa** – w trudnych sytuacjach losowych (ciężka choroba albo kalectwo Ubezpieczonego lub ciężka choroba, kalectwo albo zgon członka rodziny) Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty wizyty u psychologa (do wysokości ustalonego limitu). Prawo do świadczenia przysługuje w terminie do 180 dni od momentu zaistnienia Zdarzenia ubezpieczeniowego;
- 9) **Opieka nad Dziećmi, Osobami niesamodzielnymi** – jeżeli Ubezpieczony na skutek Nieszczęśliwego wypadku lub Nagłego zachorowania jest hospitalizowany przez okres dłuższy niż 3 dni i jeżeli pełni on rolę opiekuna Dziecka lub Osoby niesamodzielnej, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty:
- a) opieki nad Osobami niesamodzielnymi i Dziećmi w Miejscu ubezpieczenia do wysokości sumy ubezpieczenia;
 - b) podróży w obydwie strony (bilet kolejowy pierwszej klasy lub autobusowy) dla osoby zamieszkałej na terytorium Polski i wyznaczonej przez Ubezpieczonego do opieki nad Osobami niesamodzielnymi i Dziećmi do Miejsca ubezpieczenia.
- 10) **Opieka nad zwierzętami domowymi** – jeżeli Ubezpieczony jest hospitalizowany na skutek Nieszczęśliwego wypadku lub Nagłego zachorowania i brak jest osoby, która mogłaby zaopiekować się pozostawionymi bez opieki zwierzętami domowymi – psami lub kotami, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty opieki nad ww. zwierzętami pozostawionymi w Miejscu ubezpieczenia. Usługa ta dotyczy wyłącznie psów i kotów domowych.
4. Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego realizuje na żądanie Ubezpieczonego następujące usługi:
- 1) **Organizacja wizyty u lekarza specjalisty** - Centrum Alarmowe zorganizuje wizytę Ubezpieczonego u lekarza specjalisty w terminie wskazanym przez Ubezpieczonego, w miarę lokalnych możliwości. Koszt wizyty u lekarza specjalisty ponosi Ubezpieczony;

2) **Przekazywanie informacji** – w przypadku hospitalizacji Ubezpieczonego na skutek Nieszczęśliwego wypadku Centrum Alarmowe będzie przekazywać ważne wiadomości osobie wskazanej przez Ubezpieczonego zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) i zachowaniem poufności informacji medycznych;

3) **Infolinia medyczna** – Centrum Alarmowe zapewni Ubezpieczonemu:

a) całodobowy dostęp do infolinii medycznej polegający na telefonicznej rozmowie z lekarzem Centrum Alarmowego, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości, udzieli ustnej informacji co do dalszego toku postępowania;

b) telefoniczny dostęp do informacji o lekach, ich działaniu, interakcjach z innymi środkami, przeciwwskazaniach, dawkowaniu, ich zamiennikach.

Informacje medyczne oraz telefoniczna rozmowa z Lekarzem Centrum Alarmowego nie mają charakteru diagnostycznego i leczniczego, nie mogą być traktowane jako podstawa do jakichkolwiek roszczeń wobec Lekarza Centrum Alarmowego, który ich udzielił lub wobec Centrum Alarmowego.

§6 Assistance domowy

1. Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego realizuje następujące usługi w Miejscu ubezpieczenia w przypadku wystąpienia Zdarzenia losowego:

1) **Interwencja specjalisty** (ślusarza, hydraulika, elektryka, dekarza, szklarz, stolarz, murarz, malarz, glazurnik, instalator urządzeń grzewczych)– w celu usunięcia szkody Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dojazdu oraz robocizny specjalisty odpowiedniego ze względu na rodzaj szkody;

2) **Dozór mienia** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dozoru mienia przez profesjonalną firmę ochroniarską przez ustalony okres od momentu zgłoszenia Kradzieży z włamaniem;

3) **Transport mienia** – jeżeli na skutek Zdarzenia losowego Miejsce ubezpieczenia nie nadaje się do zamieszkania Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty przewiezienia mienia Ubezpieczonego z Miejsca ubezpieczenia do miejsca wyznaczonego przez Ubezpieczonego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;

4) **Przechowanie mienia** - jeżeli na skutek Zdarzenia losowego Miejsce ubezpieczenia nie nadaje się do zamieszkania Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty przechowania mienia Ubezpieczonego w przechowalni na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;

5) **Transport Ubezpieczonego i członków rodziny do osoby wyznaczonej/hotelu** – jeżeli na skutek Zdarzenia losowego Miejsce ubezpieczenia nie nadaje się do zamieszkania Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu Ubezpieczonego oraz osób mieszkających w Miejscu ubezpieczenia do osoby wyznaczonej przez Ubezpieczonego mającej siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub do hotelu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;

6) **Transport Ubezpieczonego i członków rodziny od osoby wyznaczonej/hotelu** – jeżeli Miejsce ubezpieczenia, po likwidacji skutków Zdarzenia losowego, nadaje się do zamieszkania Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu powrotnego Ubezpieczonego oraz osób mieszkających w Miejscu ubezpieczenia od osoby wyznaczonej przez Ubezpieczonego mającej siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub z hotelu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

2. Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego realizuje następujące usługi w Miejscu ubezpieczenia w przypadku wystąpienia Awarii Sprzętu RTV/ AGD/PC:

- 1) **Interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu RTV/AGD** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dojazdu i robocizny odpowiedniego specjalisty w celu naprawy sprzętu RTV/AGD oraz koszty części zamiennych;
- 2) **Interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu PC** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dojazdu i robocizny odpowiedniego specjalisty w celu naprawy sprzętu PC oraz koszt części zamiennych.
3. W razie Przypadkowego uszkodzenia Urządzenia Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego pokrywa koszty związane z procesem przywracania dostępu do danych zapisanych na Urzędzeniu w celu otrzymania pierwotnej struktury danych.
4. Na życzenie Ubezpieczonego organizowane są następujące usługi:
 - 1) **Wizyta projektanta od aranżacji wnętrz** - Centrum Alarmowe organizuje w Miejscu zamieszkania wizytę projektanta od aranżacji wnętrz - koszty usługi projektanta pokrywa Ubezpieczony;
 - 2) **Informowanie o sieci usługodawców** – jeżeli Ubezpieczony wyraża chęć skorzystania z sieci usługodawców, Centrum Alarmowe udostępni Ubezpieczonemu informacje o firmach świadczących następujące usługi: ślusarskie, hydrauliczne, elektryczne, dekarские, szklarskie, stolarskie, murarskie, malarskie, glazurnicze, parkieciarskie, dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych.
 - 3) **Infolinia prawna** - w ramach serwisu prawnego Centrum Alarmowe zapewnia świadczenia w postaci udzielenia informacji prawnych na temat:
 - a) świadczeń emerytalnych i rentowych;
 - b) świadczeń chorobowych;
 - c) świadczeń wypadkowych;
 - d) świadczeń opiekuńczych, rehabilitacyjnych i pogrzebowych;
 - e) uprawnień osób niepełnosprawnych;
 - f) zasiłków rodzinnych i pielęgnacyjnych;
 - g) kryteriów dochodowych uprawniających do otrzymywania świadczeń;
 - h) wysokości oraz okresu pobierania zasiłków dla bezrobotnych;
 - i) kursów w zakresie przeszkolenia zawodowego;
 - j) placówek edukacyjnych, kursów językowych;
 - k) danych teleadresowych (inspektoraty KRUS, ZUS, urzędy pracy, inspektoraty pracy, agencje pośrednictwa pracy, Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie).

Dodatkowo Centrum Alarmowe na życzenie Ubezpieczonego przesyła na adres mailowy wskazany przez Ubezpieczonego aktualne powszechnie obowiązujące akty prawne (ustawy, rozporządzenia, akty prawa miejscowego).

Informacje uzyskane mają charakter informacyjny i nie mogą być traktowane jako ostateczna ekspertyza prawna. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za następstwa działań w oparciu o informację prawną udzieloną w ramach niniejszego świadczenia.

§7 Wyłączenia w odniesieniu do usług Assistance

1. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego, który z winy umyślnej lub na skutek rażącego niedbalstwa uprzednio nie powiadomił Centrum Alarmowego o szkodzie lub nie uzyskał lub nie uzyskał zgody Centrum Alarmowego na spełnienie świadczenia przez inną osobę.

2. Z ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są szkody powstałe:
 - 1) z winy umyślnej oraz wskutek rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego lub wyrządzone umyślnie przez osoby, z którymi pozostaje on we wspólnym gospodarstwie domowym oraz osoby, za które Ubezpieczony faktycznie oraz z mocy przepisów prawa i zwyczajów ponosi odpowiedzialność;
 - 2) w związku ze spożyciem przez Ubezpieczonego alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających, o ile zdarzenie jest przyczynowo związane z zaistniałą szkodą;
 - 3) w wyniku jakichkolwiek roszczeń skierowanych do Ubezpieczonego przez osoby trzecie w związku z wystąpieniem Zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 4) wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wewnętrznych zamieszek, strajków, rozruchów, lokautów, aktów terroryzmu lub sabotażu, powstań, rewolucji, demonstracji;
 - 5) wskutek trzęsienia ziemi (nie dotyczy Assistance domowego), 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; ze skutkami działania materiałów rozszczepialnych;
 - 6) w związku z prowadzeniem przez Ubezpieczonego działalności gospodarczej w Miejscu ubezpieczenia
 - 7) w związku z kosztami części zamiennych i materiałów;
3. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polegająca na organizacji usług pomocy medycznej w Miejscu ubezpieczenia nie ma charakteru ubezpieczenia zdrowotnego i jest wyłączona, jeżeli konieczność interwencji medycznej lub hospitalizacji jest związana z:
 - 1) chorobami przewlekłymi Ubezpieczonego;
 - 2) rekonwalescencją Ubezpieczonego lub schorzeniami w trakcie leczenia, które jeszcze nie zostały wyleczone;
 - 3) nagłym pogorszeniem stanu zdrowia Ubezpieczonego lub komplikacjami w przypadku chorób, które wymagają stałego leczenia lub opieki medycznej
4. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polegająca na organizacji usług pomocy medycznej w Miejscu ubezpieczenia jest wyłączona w przypadku konieczności opieki nad psami uznanych za agresywne zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracyjnych z 28 kwietnia 2003r. (Dz. U. Nr 77 poz. 687);.
5. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela polegającej na organizacji usług Assistance domowego w Miejscu ubezpieczenia wyłączone są zdarzenia, które powstały w związku:
 - 1) z remontami i bieżącymi naprawami przeprowadzanymi w miejscu zamieszkania;
 - 2) ze szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
 - 3) ze szkodami powstałymi wskutek przenikania wód gruntowych;
 - 4) z samobójstwem lub próbą samobójstwa;
 - 5) z uczestnictwem Ubezpieczonego w bójce z wyłączeniem przypadku obrony koniecznej;
 - 6) z 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;
 - 7) ze zniszczeniem lub uszkodzeniem pojazdu i ładunku w wyniku bezpośredniego Uderzenia pojazdu mechanicznego;
 - 8) z uszkodzeniami, o istnieniu których Ubezpieczony wiedział przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia.

§8 Suma Ubezpieczenia

1. Poniższe tabele określają sumy ubezpieczenia dla poszczególnych rodzajów Usług assistance oraz maksymalną ilość interwencji w ciągu Roku ubezpieczeniowym, w odniesieniu do każdego Ubezpieczonego.

| ASSISTANCE MEDYCZNY | | |
|---|--|--|
| SYTUACJA W JAKIEJ PRZYSŁUGUJE ŚWIADCZENIE | ŚWIADCZENIE ASSISTANCE | LIMIT KWOTOWY |
| Nagłe zachorowanie lub Nieszczęśliwy wypadek | Wizyta lekarza po Nagłym zachorowaniu (2 razy w roku ubezpieczeniowym) | 1 500 zł na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe |
| | Wizyta lekarza po Nieszczęśliwym wypadku (1 raz w roku ubezpieczeniowym) | |
| | Dostarczenie leków i sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego (2 razy w roku ubezpieczeniowym) | |
| | Transport medyczny (2 razy w roku ubezpieczeniowym) | |
| | Wizyta pielęgniarki (2 razy w roku ubezpieczeniowym) | |
| | Opieka domowa po hospitalizacji (2 raz w roku ubezpieczeniowym) | |
| | Organizacja i pokrycie kosztów procesu rehabilitacji (po Nieszczęśliwym wypadku) | |
| | Pomoc pielęgniarki po hospitalizacji (2 raz w roku ubezpieczeniowym) | |
| | Opieka nad dziećmi i osobami niesamodzielnymi (1 raz w roku ubezpieczeniowym) | 500 zł |
| Transport osoby do opieki nad dziećmi (1 raz w roku ubezpieczeniowym) | bilety autobusowe/kolejowe I klasa w obie strony | |

| | | |
|------------------------------|--|--------------------------|
| | Opieka nad zwierzętami (1 raz w roku ubezpieczeniowym) | 500 zł |
| Trudna sytuacja losowa | Pomoc psychologa | 500 zł |
| Na żądanie Ubezpieczonego | Organizacja wizyty u lekarza specjalisty | tylko organizacja |
| | Przekazywanie Informacji | Bez limitu |
| | Infolinia medyczna | |

| ASSISTANCE DOMOWY | | |
|---|--|-----------------------------------|
| SYTUACJA W JAKIEJ PRZYŚLUGUJE ŚWIADCZENIE | ŚWIADCZENIE ASSISTANCE | LIMIT NA ZDARZENIE |
| Uszkodzenie mienia w Miejscu ubezpieczenia wskutek wystąpienia Zdarzenia losowego | Interwencja specjalisty | 600 PLN |
| | Dozór mienia | 300 PLN |
| | Transport mienia | 300 PLN |
| | Przechowanie mienia | 600 PLN |
| | Transport Ubezpieczonego i członków rodziny do wyznaczonej osoby/hotelu | 300 PLN |
| | Transport Ubezpieczonego i członków rodziny do wyznaczonej osoby/hotelu | 300 PLN |
| Awaria sprzętu RTV/ AGD/PC (wraz z pokryciem części zamiennych) | Interwencja specjalisty RTV (2 razy w roku ubezpieczeniowym) | 400 PLN na zdarzenie |
| | Interwencja specjalisty AGD (2 razy w roku ubezpieczeniowym) | 400 PLN na zdarzenie |
| | Interwencja specjalisty PC (1 raz w roku ubezpieczeniowym) | 400 PLN |
| Awaria lub Przypadkowe uszkodzenie Urządzenia | Pokrycie kosztów odzyskiwanie danych (1 raz w roku ubezpieczeniowym) | 1 000 PLN |
| Na życzenie Ubezpieczonego | Organizacja wizyty projektanta od aranżacji wnętrz | Bez limitu |
| | Infolinia IT | |
| | Informacja o sieci usługodawców | |
| | Infolinia prawna | |

Sumy ubezpieczenia stanowią górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do jednego Zdarzenia ubezpieczeniowego.

§9 Postępowanie w przypadku zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego

1. W przypadku zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony jest zobowiązany:

- 1) użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów;

2) niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym czynnym przez całą dobę pod numerami telefonów:

+48 (22)203 75 74

fax.: +48 (22) 205 50 20

3) przy zgłoszeniu szkody Ubezpieczony lub osoba dokonująca zgłoszenia powinna podać następujące informacje:

- a) numer PESEL Ubezpieczonego;
- b) imię i nazwisko Ubezpieczonego;
- c) krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy;
- d) numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą,
- e) lokalizację miejsce zdarzenia;
- f) inne informacje niezbędne pracownikowi Centrum Alarmowego do zorganizowania pomocy.

4) ponadto Ubezpieczony lub osoba dokonująca zgłoszenia powinna:

- a) udzielić pracownikowi Centrum Alarmowego wyjaśnień dotyczących zdarzenia, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń;
- b) udzielić specjalście lub lekarzowi przysłanemu przez Centrum Alarmowe wszelkich wymaganych upoważnień;
- c) nie powierzać wykonania świadczeń, do których spełnienia zobowiązany jest Ubezpieczyciel innym osobom, chyba że Centrum Alarmowe nie przystąpi do spełniania świadczenia w okresie dwóch godzin od zawiadomienia o szkodzie (w razie braku innych uzgodnień pomiędzy Ubezpieczonym a Centrum Alarmowym) lub wyrazi zgodę na spełnienie świadczenia przez inną osobę;
- d) współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do spełnienia świadczenia.

2. Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w ust. 1 pkt 1 Ubezpieczyciel jest wolny od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.

3. Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa naruszył obowiązek określony w ust.1 pkt2 Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia rozmiarów szkody lub uniemożliwiło ustalenie okoliczności lub skutków zdarzenia ubezpieczeniowego.

4. W razie niedopełnienia przez Ubezpieczonego lub osobę dokonującą zgłoszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków wymienionych w ust. 1 pkt.3) i 4) Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania w całości lub w części, jeżeli miało to wpływ na ustalenie odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo ustalenie okoliczności powstania lub rozmiaru szkody.

§10 Reklamacje

1. Ubezpieczający, Ubezpieczony i uprawniony z Umowy ubezpieczenia mają prawo do wniesienia reklamacji do Ubezpieczyciela. Reklamacja może być złożona:

- a) w formie pisemnej (przesyłką pocztową na adres Europ Assistance Polska Sp. z o.o., 02-675 Warszawa, ul. Wołoska 5 „Dział Jakości”),
- b) ustnie (telefonicznie pod numerem telefonu +(48) 22 205 50 00,
- c) osobiście w oddziale Europ Assistance Polska Sp. z o.o., Warszawa, ul. Wołoska 5,
- d) w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: quality@europ-assistance.pl).

2. Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach reklamacja może być rozpatrzona w terminie dłuższym – w takim przypadku Ubezpieczyciel powiadomi osobę występującą z reklamacją o przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji, przy czym nie może on przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
3. O ile składający reklamację nie złoży wniosku o dostarczenie odpowiedzi pocztą elektroniczną na wskazany adres e-mail, odpowiedź na reklamację zostanie udzielona przez Ubezpieczyciela w formie pisemnej, niezależnie od sposobu zgłoszenia reklamacji.
4. Ubezpieczony z umowy ubezpieczenia ma prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia przez sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego oraz prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia w drodze pozasądowego postępowania prowadzonego przy Rzeczniku Finansowym.
5. Ubezpieczony ma dodatkowo możliwość wystąpienia o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

§11 Postanowienia końcowe

1. Wszelkie odstępstwa od niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia muszą być wymienione w Umowie Ubezpieczenia pod rygorem nieważności.
2. Prawem właściwym dla Umowy Ubezpieczenia zawartej na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia jest prawo polskie.
3. Spory wynikające z Umów Ubezpieczenia rozpatrują sądy powszechne właściwe dla Miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.,
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego i ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
5. Ubezpieczyciel nie jest zobowiązany informować zgłaszającego Zdarzenie ubezpieczeniowe w terminie do 7 dni po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu Zdarzenia ubezpieczeniowego, o ile spełni świadczenie bezpośrednio po otrzymaniu zawiadomienia.
6. Tryb przyjmowania zawiadomień, o których mowa w ustępie poprzednim określony został w §9 niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia - Postępowanie w przypadku zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego.
7. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia „Fachowa pomoc” dla Santander Consumer Bank S.A. wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2016 r.

Informacje dotyczące ubezpieczenia Assistance „Fachowa Pomoc” dla Klientów Santander Consumer Bank S.A.

| Informacje w zakresie: | Postanowienie i strona Ogólnych Warunków Ubezpieczenia |
|--|--|
| 1. przesłanek wypłaty świadczenia | §5-6, |
| 2. ograniczeń oraz wyłączeń odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniających do odmowy wypłaty świadczenia lub jego obniżenia | §7, |
| 3. kosztów oraz innych obciążeń potrącanych ze składek ubezpieczeniowych, z aktywów ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych lub poprzez umorzenie jednostek uczestnictwa ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych | Nie dotyczy |