

Ogólne Warunki Ubezpieczenia

MÓJ DOM

W tabeli znajdziesz postanowienia Ogólnych Warunków Ubezpieczenia MÓJ DOM (OWU), które wskazują główne warunki umowy ubezpieczenia.

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

Rodzaj informacji	Numer postanowienia OWU
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartość wykupu ubezpieczenia	ustęp 1-2; Tabela nr 1-3
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczeń lub ich obniżenia	ustęp 6-8

Ogólne Warunki Ubezpieczenia MÓJ DOM

Dyrekcja AWP P&C S.A. Oddział w Polsce zatwierdziła OWU uchwałą nr U/045/2021 z dnia 12 lipca 2021 r. OWU wchodzi w życie 1 października 2021 r.

Informacja dla:

ubezpieczającego – czyli osoby fizycznej, która zawiera *umowę ubezpieczenia* i zobowiązuje się do opłacenia składki.

Zanim zawrzesz *umowę 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

Dokument ten razem ze *szczegółową umową ubezpieczenia* stanowi *umowę ubezpieczenia*.

Stronami *umowy ubezpieczenia* są:

- *ubezpieczający* i
- *ubezpieczyciel* (my) – 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.

Podmiotem, który pośredniczy w zawarciu *umowy ubezpieczenia* między *ubezpieczającym* a nami, i który dystrybuuje nasze ubezpieczenie jest *agent*.

Ubezpieczony (Ty), to osoba, której udzielamy pomocy w domu na podstawie OWU.

Możesz zawrzeć z nami *umowę ubezpieczenia* w jednym z trzech pakietów, które różnią się od siebie zakresem ochrony, liczbą świadczeń lub limitem kwotowym świadczenia:

- w pakiecie **Minimalnym** (szczegółowy opis zakresu ochrony znajdziesz w ustępie 3),
- w pakiecie **Podstawowym** (szczegółowy opis zakresu ochrony znajdziesz w ustępie 4),
- w pakiecie **Komfortowym** (szczegółowy opis zakresu ochrony znajdziesz w ustępie 5).



Szczegółowy opis zakresu ochrony znajdziesz w ustępach 3-5.



Uwaga: Ubezpieczenie Mój Dom 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 (pochylonym tekstem)*.



Przykład: *ubezpieczony, awaria, serwis.*

Spis treści	Nr ustępu
Przedmiot i zakres ubezpieczenia	1-2
• Tabela nr 1 – Ubezpieczenie Mój Dom w pakiecie Minimalnym	3
• Tabela nr 2 – Ubezpieczenie Mój Dom w pakiecie Podstawowym	4
• Tabela nr 3 – Ubezpieczenie Mój Dom w pakiecie Komfortowym	5
Wyłączenia odpowiedzialności	6-8
Umowa ubezpieczenia	9-13
Rozwiązanie umowy ubezpieczenia	14
Odstąpienie od umowy ubezpieczenia	15-18
Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia	19-22
Składka ubezpieczeniowa	23-28
Zakres terytorialny ochrony	29-30
Prawa i obowiązki ubezpieczającego i Twoje	31-34
Nasze obowiązki jako ubezpieczyciela	35-39
Jak i kiedy zgłosić zdarzenie	40
Niezbędne informacje i dokumenty	41-45
Reklamacje, skargi i zażalenia, skierowanie sprawy do sądu	46-59
Słownik	60

Przedmiot i zakres ubezpieczenia – czyli co ubezpieczamy i jakiej pomocy udzielamy

1. 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 3-5.
2. Szczegółowy zakres ochrony ubezpieczeniowej umieszczamy w poniższych tabelach (ustęp 3-5). Znajdziesz w nich informacje na temat tego, w przypadku jakich *zdarzeń ubezpieczeniowych* udzielamy pomocy, jakie otrzymasz świadczenie oraz do jakiego limitu je zorganizujemy lub pokryjemy.

3. Tabela nr 1 – Ubezpieczenie Mój Dom w pakiecie Minimalnym

 Świadczenia pomocy w domu (co robimy) Mini	Limity świadczeń	
zdarzenie ubezpieczeniowe (co musi się zdarzyć, abyś otrzymał naszą pomoc)	Limit ilościowy świadczeń w 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej	Limit kwotowy na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe
awaria urządzenia AGD/urządzenia RTV w miejscu zamieszkania		
1) Naprawa urządzenia AGD/urządzenia RTV, którą zorganizujemy w <i>miejscu zamieszkania</i> i pokryjemy jej koszty (w tym koszty dojazdu i robocizny <i>specjalisty</i> oraz koszty materiałów i części użytych przez <i>specjalistę</i>). Jeżeli okaże się, że naprawy nie można dokonać w <i>miejscu zamieszkania</i>, zorganizujemy i pokryjemy koszty transportu <i>urządzenia AGD/urządzenia RTV</i> do <i>serwisu</i>, koszty naprawy w <i>serwisie</i> (w tym koszty materiałów i części użytych przez <i>specjalistę</i>) oraz koszty transportu powrotnego <i>urządzenia AGD/urządzenia RTV</i>.  Uwaga: naprawiamy <i>urządzenia AGD/urządzenia RTV</i>, które w dniu <i>awarii</i> nie są starsze niż 10 lat licząc od daty ich pierwszego zakupu jako urządzenia nowego, która jest wskazana na <i>dowodzie zakupu</i>. Jeżeli nie posiadasz <i>dowodu zakupu</i>, wiek <i>urządzenia AGD/urządzenia RTV</i> zweryfikuje <i>specjalista</i> na nasz koszt.  Uwaga: w przypadku <i>urządzenia AGD/urządzenia RTV</i>, które w dniu <i>awarii</i> podlega <i>gwarancji producenta</i>, zorganizujemy i pokryjemy koszty dojazdu serwisanta gwarancyjnego do <i>miejsca zamieszkania</i> lub koszty transportu <i>urządzenia AGD/urządzenia RTV</i> do <i>serwisu gwarancyjnego</i> oraz koszty transportu powrotnego. Nie pokryjemy kosztów naprawy urządzenia na <i>gwarancji producenta</i>. Te koszty będziesz musiał opłacić sam. Koszty te opłacisz bezpośrednio na rzecz serwisanta gwarancyjnego lub <i>serwisu gwarancyjnego</i>.	2 (dla urządzeń AGD) 2 (dla urządzeń RTV)	600,00 PLN
awaria urządzenia małego AGD w miejscu zamieszkania		
2) Koszty naprawy urządzenia małego AGD, które zwrócimy Ci na podstawie przesłanego do nas rachunku za naprawę.  Uwaga: zwracamy koszty naprawy <i>urządzenia małego AGD</i>, które w dniu <i>awarii</i> nie są starsze niż 5 lat licząc od daty ich pierwszego zakupu jako urządzenia nowego, która jest wskazana na <i>dowodzie zakupu</i>. Jeżeli nie posiadasz <i>dowodu zakupu</i>, wiek <i>urządzenia małego AGD</i> zweryfikujemy sami na podstawie danych identyfikacyjnych, które znajdują się na urządzeniu.  Uwaga: w przypadku <i>urządzenia małego AGD</i>, które w dniu <i>awarii</i> podlega <i>gwarancji producenta</i>, zorganizujemy i pokryjemy koszty dojazdu serwisanta gwarancyjnego do <i>miejsca zamieszkania</i> lub koszty transportu <i>urządzenia małego AGD</i> do <i>serwisu gwarancyjnego</i> oraz koszty transportu powrotnego. Nie pokryjemy kosztów naprawy urządzenia na <i>gwarancji producenta</i>. Te koszty będziesz musiał opłacić sam. Koszty te opłacisz bezpośrednio na rzecz serwisanta gwarancyjnego lub <i>serwisu gwarancyjnego</i>.	2	600,00 PLN

Tabela nr 1 – Ubezpieczenie Mój Dom w pakiecie Minimalnym cd.

 Mini Świadczenia pomocy w domu (co robimy)	Limity świadczeń	
zdarzenie ubezpieczeniowe (co musi się zdarzyć, abyś otrzymał naszą pomoc)	Limit ilościowy świadczeń w 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej	Limit kwotowy na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe
zdarzenie losowe w miejscu zamieszkania, w związku z którym Twoje warunki życia uległy pogorszeniu		
3) Interwencja specjalisty domowego (ślusarza, hydraulika, elektryka, dekarza, szklarza, technika <i>urządzeń grzewczych</i>), 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).  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.	bez limitu	600,00 PLN
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		
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
stłuczenie szyb w zewnętrznych lub wewnętrznych drzwiach lub oknach w miejscu zamieszkania		
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
pojawienie się w miejscu zamieszkania gryzoni lub owadów pasożytniczych		
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
pojawienie się gniazd os lub szerszeni na zewnętrznej ścianie, dachu lub podbitce dachowej w miejscu zamieszkania (w domu jednorodzinnym)		
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
konieczność skorzystania z pomocy specjalisty		
8) Organizacja pomocy specjalisty – jeżeli będziesz potrzebował pomocy specjalisty (ślusarza, hydraulika, elektryka, dekarza, szklarza, technika <i>urządzeń grzewczych</i> , 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 specjalistcie.	bez limitu	organizacja (bez pokrycia kosztów)

Tabela nr 1 – Ubezpieczenie Mój Dom w pakiecie Minimalnym cd.

 Mini Świadczenia pomocy w domu (co robimy)	Limity świadczeń	
zdarzenie ubezpieczeniowe (co musi się zdarzyć, abyś otrzymał naszą pomoc)	Limit ilościowy świadczeń w 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej	Limit kwotowy na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe
potrzeba skorzystania z usług informacyjnych		
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

4. Tabela nr 2 – Ubezpieczenie Mój Dom w pakiecie Podstawowym

 Podstawowy Świadczenia pomocy w domu (co robimy)	Limity świadczeń	
zdarzenie ubezpieczeniowe (co musi się zdarzyć, abyś otrzymał naszą pomoc)	Limit ilościowy świadczeń w 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej	Limit kwotowy na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe
awaria urządzenia AGD/urządzenia RTV w miejscu zamieszkania		
1) 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 <i>urządzenia AGD/urządzenia RTV</i> do serwisu, koszty naprawy w serwisie (w tym koszty materiałów i części użytych przez specjalistę) oraz koszty transportu powrotnego <i>urządzenia AGD/urządzenia RTV</i> .  Uwaga: naprawiamy <i>urządzenia AGD/urządzenia RTV</i> , które w dniu <i>awarii</i> nie są starsze niż 10 lat licząc od daty ich pierwszego zakupu jako urządzenia nowego, która jest wskazana na <i>dowodzie zakupu</i> . Jeżeli nie posiadasz <i>dowodu zakupu</i> , wiek <i>urządzenia AGD/urządzenia RTV</i> zweryfikuje specjalista na nasz koszt.  Uwaga: w przypadku <i>urządzenia AGD/urządzenia RTV</i> , które w dniu <i>awarii</i> podlega <i>gwarancji producenta</i> , zorganizujemy i pokryjemy koszty dojazdu serwisanta gwarancyjnego do <i>miejsca zamieszkania</i> lub koszty transportu <i>urządzenia AGD/urządzenia RTV</i> do <i>serwisu gwarancyjnego</i> oraz koszty transportu powrotnego. Nie pokryjemy kosztów naprawy urządzenia na <i>gwarancji producenta</i> . Te koszty będziesz musiał opłacić sam. Koszty te opłacisz bezpośrednio na rzecz serwisanta gwarancyjnego lub <i>serwisu gwarancyjnego</i> .	2 (dla urządzeń AGD) 2 (dla urządzeń RTV)	1 200,00 PLN
awaria urządzenia małego AGD w miejscu zamieszkania		
2) Koszty naprawy urządzenia małego AGD , które zwrócimy Ci na podstawie przesłanego do nas rachunku za naprawę.  Uwaga: zwracamy koszty naprawy <i>urządzenia małego AGD</i> , które w dniu <i>awarii</i> nie są starsze niż 5 lat licząc od daty ich pierwszego zakupu jako urządzenia nowego, która jest wskazana na <i>dowodzie zakupu</i> . Jeżeli nie posiadasz <i>dowodu zakupu</i> , wiek <i>urządzenia małego AGD</i> zweryfikujemy sami na podstawie danych identyfikacyjnych, które znajdują się na urządzeniu.  Uwaga: w przypadku <i>urządzenia małego AGD</i> , które w dniu <i>awarii</i> podlega <i>gwarancji producenta</i> , zorganizujemy i pokryjemy koszty dojazdu serwisanta gwarancyjnego do <i>miejsca zamieszkania</i> lub koszty transportu <i>urządzenia małego AGD</i> do <i>serwisu gwarancyjnego</i> oraz koszty transportu powrotnego. Nie pokryjemy kosztów naprawy urządzenia na <i>gwarancji producenta</i> . Te koszty będziesz musiał opłacić sam. Koszty te opłacisz bezpośrednio na rzecz serwisanta gwarancyjnego lub <i>serwisu gwarancyjnego</i> .	2	1 200,00 PLN

Tabela nr 2 – Ubezpieczenie Mój Dom w pakiecie Podstawowym cd.

 Podstawowy Świadczenia pomocy w domu (co robimy)	Limity świadczeń	
zdarzenie ubezpieczeniowe (co musi się zdarzyć, abyś otrzymał naszą pomoc)	Limit ilościowy świadczeń w 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej	Limit kwotowy na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe
awaria urządzenia grzewczego		
3) Naprawa urządzenia grzewczego, 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).  Uwaga: naprawiamy <i>urządzenia grzewcze</i>, które w dniu <i>awarii</i> nie są starsze niż 10 lat licząc od ich daty zakupu jako urządzenia nowego, która jest wskazana na <i>dowodzie zakupu</i>. Jeżeli nie posiadasz dowodu zakupu, wiek <i>urządzenia grzewczego</i> zweryfikuje specjalista na nasz koszt.  Uwaga: w przypadku <i>urządzenia grzewczego</i>, które w dniu <i>awarii</i> podlega <i>gwarancji producenta</i>, zorganizujemy i pokryjemy koszty dojazdu serwisanta gwarancyjnego do <i>miejsca zamieszkania</i>. Nie pokryjemy kosztów naprawy urządzenia na <i>gwarancji producenta</i>. Te koszty będziesz musiał opłacić sam. Koszty te opłacisz bezpośrednio na rzecz <i>serwisanta gwarancyjnego</i>.	1	1 200,00 PLN
utrata danych zapisanych na dysku urządzenia PC lub tabletu w wyniku awarii		
4) Odzyskiwanie danych, które zorganizujemy w <i>miejscu zamieszkania</i> i pokryjemy jego koszty (w tym koszty dojazdu i robocizny specjalisty). Jeżeli okaże się, że odzyskanie utraconych danych nie można dokonać w <i>miejscu zamieszkania</i>, zorganizujemy i pokryjemy koszty transportu urządzenia PC (lub dysku) lub tabletu do serwisu, koszty robocizny specjalisty oraz koszty transportu powrotnego urządzenia PC lub tabletu.  Uwaga: dokonujemy próby odzyskania danych z <i>urządzeń PC</i>, które w dniu <i>awarii</i> nie są starsze niż 10 lat licząc od daty ich pierwszego zakupu jako urządzenia nowego oraz z <i>tabletów</i>, które w dniu <i>awarii</i> nie są starsze niż 5 lat licząc od ich daty zakupu jako urządzenia nowego. Data zakupu jest wskazana na <i>dowodzie zakupu</i>. Jeżeli nie posiadasz dowodu zakupu, wiek urządzenia zweryfikuje specjalista na nasz koszt.	1	1 200,00 PLN
zdarzenie losowe w miejscu zamieszkania, w związku z którym Twoje warunki życia uległy pogorszeniu		
5) 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 oraz koszty materiałów i części użytych przez specjalistę a także koszty poszukiwania szkody).  Wyjaśnienie: jeżeli w ramach interwencji specjalisty domowego okaże się konieczne odnalezienie miejsca powstania szkody (np. źródła wycieku), pokryjemy również koszty ewentualnego kucia ścian, podłóg, demontażu urządzeń i armatury, demontażu zabudowy kuchennej i łazienkowej. Te czynności będą wykonane wyłącznie wówczas, gdy specjalista domowy uzyska od Ciebie zgodę na ich przeprowadzenie.	bez limitu	1 200,00 PLN
uszkodzenie, zagubienie, zatrzaśnięcie, 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		
6) Interwencja specjalisty ślusarza, którą zorganizujemy w <i>miejscu zamieszkania</i> i pokryjemy jej koszty (w tym koszty dojazdu i robocizny ślusarza oraz koszty materiałów i części użytych przez ślusarza), w przypadku gdy drzwi wejściowe są zamknięte na zamek mechaniczny.	bez limitu	1 200,00 PLN

Tabela nr 2 – Ubezpieczenie Mój Dom w pakiecie Podstawowym cd.

 Podstawowy Świadczenia pomocy w domu (co robimy)	Limity świadczeń	
zdarzenie ubezpieczeniowe (co musi się zdarzyć, abyś otrzymał naszą pomoc)	Limit ilościowy świadczeń w 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej	Limit kwotowy na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe
stłuczenie szyb w zewnętrznych lub wewnętrznych drzwiach lub oknach w miejscu zamieszkania		
7) Interwencja specjalisty szklarza , którą zorganizujemy w <i>miejscu zamieszkania</i> i pokryjemy jej koszty (w tym koszty dojazdu i robocizny szklarza oraz koszty materiałów i części użytych przez szklarza).	bez limitu	1 200,00 PLN
pojawienie się w miejscu zamieszkania gryzoni lub owadów pasożytniczych		
8) 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	1 200,00 PLN
pojawienie się gniazd os lub szerszeni na zewnętrznej ścianie, dachu lub podbitce dachowej w miejscu zamieszkania (w domu jednorodzinnym)		
9) 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	1 200,00 PLN
konieczność skorzystania z pomocy specjalisty		
10) 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.	bez limitu	organizacja (bez pokrycia kosztów)
potrzeba skorzystania z usług informacyjnych		
11) 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

5. Tabela nr 3 – Ubezpieczenie Mój Dom w pakiecie Komfortowym

Świadczenia pomocy w domu (co robimy)		Limity świadczeń	
zdarzenie ubezpieczeniowe (co musi się zdarzyć, abyś otrzymał naszą pomoc)		Limit ilościowy świadczeń w 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej	Limit kwotowy na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe
awaria urządzenia AGD/urządzenia RTV w miejscu zamieszkania:			
1) 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.  Uwaga: naprawiamy urządzenia AGD/urządzenia RTV, które w dniu awarii nie są starsze niż 10 lat licząc od daty ich 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.  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.		2 (dla urządzeń AGD) 2 (dla urządzeń RTV)	2 400,00 PLN
2) Dofinansowanie zakupu nowego urządzenia AGD/urządzenia RTV – jeżeli pisemna ekspertyza specjalisty, przygotowana na nasz koszt i zlecenie wykaże, że urządzenie AGD/urządzenie RTV nie nadaje się do naprawy z przyczyn technicznych lub koszty naprawy – przewidziane w punkcie 1) – przewyższają wartość urządzenia AGD/urządzenia RTV, wówczas dofinansujemy Ci koszty zakupu nowego urządzenia AGD/urządzenia RTV. Koszty, które Ci zwrócimy nigdy nie przekroczą wartości urządzenia AGD/urządzenia RTV na dzień zgłoszenia awarii, ani górnego limitu dofinansowania do zakupu wskazanego poniżej. Jeżeli zwrócisz się do nas o dofinansowanie zakupu nowego urządzenia AGD/urządzenia RTV, poprosimy Cię o przedstawienie dowodu zakupu nowego urządzenia AGD/urządzenia RTV tej samej kategorii, co urządzenie AGD/urządzenie RTV, które uległo awarii. Poprosimy Cię również o dostarczenie nam dowodu zakupu urządzenia AGD/urządzenia RTV, które uległo awarii, abyśmy mogli ustalić jego aktualną wartość. Jeżeli nie będziesz posiadał dowodu zakupu urządzenia AGD/urządzenia RTV, które uległo awarii, jego aktualną wartość ocenimy na podstawie aktualnej ceny tego samego modelu urządzenia, w tym samym lub zbliżonym wieku, w oparciu o dostępne strony internetowe.  Wyjaśnienie: w poniższej tabeli wyjaśniamy zasady, według których ustalimy wartość urządzenia AGD/urządzenia RTV, które uległo awarii oraz maksymalną kwotę dofinansowania zakupu nowego urządzenia AGD/urządzenia RTV:			
wiek urządzenia AGD/urządzenia RTV na dzień zgłoszenia awarii	wartość urządzenia AGD/urządzenia RTV na dzień zgłoszenia awarii	maksymalny limit dofinansowania do zakupu nowego urządzenia AGD/urządzenia RTV	
do 1 roku	100% ceny zakupu z dowodu zakupu	2 400 PLN	
do 2 lat	100% ceny zakupu z dowodu zakupu	2 400 PLN	
do 3 lat	90% ceny zakupu z dowodu zakupu	2 160 PLN	
do 4 lat	80% ceny zakupu z dowodu zakupu	1 920 PLN	
do 5 lat	70% ceny zakupu z dowodu zakupu	1 680 PLN	
do 6 lat	60% ceny zakupu z dowodu zakupu	1 440 PLN	
do 7 lat	50% ceny zakupu z dowodu zakupu	1 200 PLN	
do 8 lat	40% ceny zakupu z dowodu zakupu	960 PLN	
do 9 lat	30% ceny zakupu z dowodu zakupu	720 PLN	
do 10 lat	20% ceny zakupu z dowodu zakupu	480 PLN	

Tabela nr 3 – Ubezpieczenie Mój Dom w pakiecie Komfortowym cd.

Świadczenia pomocy w domu (co robimy)		Limity świadczeń	
zdarzenie ubezpieczeniowe (co musi się zdarzyć, abyś otrzymał naszą pomoc)		Limit ilościowy świadczeń w 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej	Limit kwotowy na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe
awaria urządzenia małego AGD w miejscu zamieszkania			
3) Koszty naprawy urządzenia małego AGD, które zwrócimy Ci na podstawie przesłanego do nas rachunku za naprawę.  Uwaga: zwracamy koszty naprawy urządzenia małego AGD, które w dniu awarii nie są starsze niż 5 lat licząc od daty ich 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.  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.		2	2 400,00 PLN
awaria urządzenia PC			
4) Naprawa urządzenia PC, 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 PC do serwisu, koszty naprawy w serwisie (w tym koszty materiałów i części użytych przez specjalistę) oraz koszty transportu powrotnego urządzenia PC.  Uwaga: naprawiamy urządzenia PC, 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 PC zweryfikuje specjalista na nasz koszt.  Uwaga: w przypadku urządzenia PC, które w dniu awarii podlega gwarancji producenta, zorganizujemy i pokryjemy koszty dojazdu serwisanta gwarancyjnego do miejsca zamieszkania lub koszty transportu urządzenia PC 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.		1	2 400,00 PLN
awaria tabletu			
5) Naprawa tabletu, 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 tabletu do serwisu, koszty naprawy w serwisie (w tym koszty materiałów i części użytych przez specjalistę) oraz koszty transportu powrotnego tabletu.  Uwaga: naprawiamy tablety, 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 tabletu zweryfikuje specjalista na nasz koszt.		1	2 400,00 PLN

Tabela nr 3 – Ubezpieczenie Mój Dom w pakiecie Komfortowym cd.

 Świadczenia pomocy w domu (co robimy)	Limity świadczeń	
zdarzenie ubezpieczeniowe (co musi się zdarzyć, abyś otrzymał naszą pomoc)	Limit ilościowy świadczeń w 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej	Limit kwotowy na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe
 Uwaga: w przypadku <i>tabletu</i> , które w dniu <i>awarii</i> podlega <i>gwarancji producenta</i> , zorganizujemy i pokryjemy koszty dojazdu serwisanta gwarancyjnego do <i>miejsca zamieszkania</i> lub koszty transportu <i>tabletu</i> do <i>serwisu gwarancyjnego</i> oraz koszty transportu powrotnego. Nie pokryjemy kosztów naprawy urządzenia na <i>gwarancji producenta</i> . Te koszty będziesz musiał opłacić sam. Koszty te opłacisz bezpośrednio na rzecz serwisanta gwarancyjnego lub <i>serwisu gwarancyjnego</i> .		
Awaria: bramy wjazdowej/drzwi garażowych, awaria domofonu/ wideofonu, awaria instalacji klimatyzacyjnej		
6) Naprawa napędu bramy wjazdowej/drzwi garażowych, domofonu/ wideofonu, instalacji klimatyzacyjnej , 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).  Uwaga: organizujemy i pokrywamy koszty naprawy w odniesieniu do urządzeń, których utrzymanie, konserwacja i naprawa należy do Twoich obowiązków. Nie naprawimy urządzeń, których utrzymanie lub naprawa należy do administracji budynku lub wspólnoty mieszkaniowej, do której przynależy <i>miejsce zamieszkania</i> .  Uwaga: w przypadku urządzenia, które w dniu <i>awarii</i> podlega <i>gwarancji producenta</i> , zorganizujemy i pokryjemy koszty dojazdu serwisanta gwarancyjnego do <i>miejsca zamieszkania</i> . Nie pokryjemy kosztów naprawy urządzenia na <i>gwarancji producenta</i> . Te koszty będziesz musiał opłacić sam. Koszty te opłacisz bezpośrednio na rzecz serwisanta gwarancyjnego lub <i>serwisu gwarancyjnego</i> .	2 (łącznie dla wszystkich urządzeń)	2 400,00 PLN
awaria urządzenia grzewczego		
7) Naprawa urządzenia grzewczego , 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).  Uwaga: naprawiamy <i>urządzenia grzewcze</i> , które w dniu <i>awarii</i> nie są starsze niż 10 lat licząc od daty ich pierwszego zakupu jako urządzenia nowego, która jest wskazana na <i>dowódzie zakupu</i> . Jeżeli nie posiadasz <i>dowodu zakupu</i> , wiek <i>urządzenia grzewczego</i> zweryfikuje specjalista na nasz koszt.  Uwaga: w przypadku <i>urządzenia grzewczego</i> , które w dniu <i>awarii</i> podlega <i>gwarancji producenta</i> , zorganizujemy i pokryjemy koszty dojazdu serwisanta gwarancyjnego do <i>miejsca zamieszkania</i> . Nie pokryjemy kosztów naprawy urządzenia na <i>gwarancji producenta</i> . Te koszty będziesz musiał opłacić sam. Koszty te opłacisz bezpośrednio na rzecz serwisanta gwarancyjnego.	1	2 400,00 PLN
utrata danych zapisanych na dysku urządzenia PC, tabletu lub telefonu komórkowego w wyniku awarii		
8) Odzyskiwanie danych , które zorganizujemy w <i>miejscu zamieszkania</i> i pokryjemy jego koszty (w tym koszty dojazdu i robocizny specjalisty). Jeżeli okaże się, że odzyskania utraconych danych nie można dokonać w <i>miejscu zamieszkania</i> , zorganizujemy i pokryjemy koszty transportu <i>urządzenia PC</i> (lub dysku) lub <i>tabletu</i> lub <i>telefonu komórkowego</i> do <i>serwisu</i> , koszty robocizny <i>specjalisty</i> oraz koszty transportu powrotnego <i>urządzenia PC</i> lub <i>tabletu</i> lub <i>telefonu komórkowego</i> .	1	2 400,00 PLN

Tabela nr 3 – Ubezpieczenie Mój Dom w pakiecie Komfortowym cd.

 Świadczenia pomocy w domu (co robimy)	Limity świadczeń	
zdarzenie ubezpieczeniowe (co musi się zdarzyć, abyś otrzymał naszą pomoc)	Limit ilościowy świadczeń w 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej	Limit kwotowy na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe
 Uwaga: dokonujemy próby odzyskania danych z <i>urządzeń PC</i> , które w dniu <i>awarii</i> nie są starsze niż 10 lat licząc od ich daty zakupu jako urządzenia nowego, z <i>tabletów</i> , które w dniu <i>awarii</i> nie są starsze niż 5 lat licząc od daty ich pierwszego zakupu jako urządzenia nowego oraz z <i>telefonów komórkowych</i> , które w dniu <i>awarii</i> nie są starsze niż 3 lata licząc od ich daty zakupu jako urządzenia nowego. Data zakupu jest wskazana na <i>dowodzie zakupu</i> . Jeżeli nie posiadasz <i>dowodu zakupu</i> , wiek urządzenia zweryfikuje <i>specjalista</i> na nasz koszt.		
zdarzenie losowe w miejscu zamieszkania, w związku z którym Twoje warunki życia uległy pogorszeniu		
9) Interwencja specjalisty domowego (ślusarza, hydraulika, elektryka, dekarza, szklarza, technika <i>urządzeń grzewczych</i>), którą zorganizujemy w <i>miejscu zamieszkania</i> i pokryjemy jej koszty (w tym koszty dojazdu i robocizny specjalisty domowego oraz koszty materiałów i części użytych przez specjalistę a także koszty poszukiwania szkody).  Wyjaśnienie: jeżeli w ramach interwencji specjalisty domowego okaże się konieczne odnalezienie miejsca powstania szkody (np. źródła wycieku), pokryjemy również koszty ewentualnego kucia ścian, podłóg, demontażu urządzeń i armatury, demontażu zabudowy kuchennej i łazienkowej. Te czynności będą wykonane wyłącznie wówczas, gdy specjalista domowy uzyska od Ciebie zgodę na ich przeprowadzenie.	bez limitu	2 400,00 PLN
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		
10) Interwencja specjalisty ślusarza , którą zorganizujemy w <i>miejscu zamieszkania</i> i pokryjemy jej koszty (w tym koszty dojazdu i robocizny ślusarza oraz koszty materiałów i części użytych przez ślusarza), w przypadku gdy drzwi wejściowe są zamknięte na zamek mechaniczny.	bez limitu	2 400,00 PLN
stłuczenie szyb w zewnętrznych lub wewnętrznych drzwiach lub oknach w miejscu zamieszkania		
11) Interwencja specjalisty szklarza , którą zorganizujemy w <i>miejscu zamieszkania</i> i pokryjemy jej koszty (w tym koszty dojazdu i robocizny szklarza oraz koszty materiałów i części użytych przez szklarza).	bez limitu	2 400,00 PLN
pojawienie się w miejscu zamieszkania gryzoni lub owadów pasożytniczych		
12) 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	2 400,00 PLN
pojawienie się gniazd os lub szerszeni na zewnętrznej ścianie, dachu lub podbitce dachowej w miejscu zamieszkania (w domu jednorodzinnym)		
13) 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	2 400,00 PLN

Tabela nr 3 – Ubezpieczenie Mój Dom w pakiecie Komfortowym cd.

 Świadczenia pomocy w domu (co robimy)	Limity świadczeń	
zdarzenie ubezpieczeniowe (co musi się zdarzyć, abyś otrzymał naszą pomoc)	Limit ilościowy świadczeń w 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej	Limit kwotowy na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe
konieczność skorzystania z pomocy specjalisty		
14) 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.	bez limitu	organizacja (bez pokrycia kosztów)
potrzeba skorzystania z usług informacyjnych		
15) 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

6. 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 na podstawie prawomocnego wyroku sądu lub jeżeli usiłowałeś popełnić przestępstwo,
- 3) do zdarzenia doszło przed zawarciem 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.

7. 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 PC, tabletu, telefonu komórkowego, urządzeń grzewczych, bramy wjazdowej/drzwi garażowych, domofonu/wideofonu, instalacji klimatyzacyjnej oraz stałych elementów w miejscu zamieszkania,
- 4) poszukiwania szkody: kucia ścian, podłóg, demontażu urządzeń i armatury, demontażu zabudowy kuchennej i łazienkowej,



Wyjaśnienie: wyłączenie dotyczy tylko pakietu Minimalnego, w pakiecie Podstawowym i Komfortowym koszty poszukiwania szkody są przez nas pokrywane w zakresie i limitach wskazanych w ustępie 4 i 5.

- 5) kosztów w związku z utratą danych na nośniku w wyniku zdarzenia losowego,
- 6) kosztów naprawy urządzeń PC, tabletu lub telefonu komórkowego, z wyjątkiem pakietu Komfortowego,
- 7) usług spowodowanych uszkodzeniami wynikłymi na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania lub konserwacji urządzeń RTV, urządzeń AGD, urządzeń małego AGD, urządzeń PC, tabletu, telefonu komórkowego, urządzeń grzewczych, bramy wjazdowej/drzwi garażowych, domofonu/wideofonu, instalacji klimatyzacyjnej,
- 8) usług spowodowanych uszkodzeniami i wadami urządzeń RTV, urządzeń AGD, urządzeń małego AGD, urządzeń PC, tabletu, telefonu komórkowego, urządzeń grzewczych, bramy wjazdowej/drzwi garażowych, domofonu/wideofonu, instalacji klimatyzacyjnej, które powstały na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrożeń lub zmian konstrukcyjnych,

- 9) spowodowanych przez uszkodzenia mechaniczne, chemiczne, termiczne lub celowe uszkodzenia *urządzeń RTV, urządzeń AGD, urządzeń małego AGD, urządzeń PC, tabletu, telefonu komórkowego, urządzeń grzewczych*, bramy wjazdowej/drzwi garażowych, domofonu/wideofonu, instalacji klimatyzacyjnej,
- 10) 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.

- 11) związanych z naprawą lub transportem uszkodzonych *urządzeń RTV, urządzeń AGD, urządzeń małego AGD, urządzeń PC, tabletu, telefonu komórkowego*, których używasz wyłącznie do prowadzenia działalności zawodowej lub gospodarczej,
 - 12) usług związanych z uszkodzeniami software, wszelkiego oprogramowania, centrali telefonicznych, urządzeń peryferyjnych, drukarek, skanerów, a także myszy oraz innego sprzętu hardware nie będącego *tabletem* ani *telefonem komórkowym* i niewymienionego w definicji *urządzenia PC*,
 - 13) naturalnego zużycia następujących elementów: toner, atrament, bateria, czytnik lasera,
 - 14) naprawy uszkodzeń, które wynikają z braku wzajemnej kompatybilności elementów *urządzenia PC, tabletu, telefonu komórkowego* i oprogramowania, albo które wynikają z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji,
 - 15) wypłaty zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę.
8. Zastrzegamy sobie prawo do opóźnienia wykonania świadczenia na skutek:
- 1) oficjalnie ogłoszonej epidemii, pandemii, klęski żywiołowej, strajków, niepokojów społecznych, zamieszek, aktów terroryzmu, sabotażu, wojny, wojny domowej, promieniowania radioaktywnego,
 - 2) udokumentowanego działania *siły wyższej*.

Umowa ubezpieczenia – czyli z kim, gdzie i na jaki okres ją zawieramy

9. *Umowę ubezpieczenia zawieramy z ubezpieczającym na czas określony, zgodnie z wyborem ubezpieczającego, który będzie wskazany w SUU.*
10. *Umowę ubezpieczenia zawieramy na okres ochrony ubezpieczeniowej, który rozpoczyna się w dacie późniejszej spośród niżej wymienionych:*
 - 1) następnego dnia po dacie zawarcia *umowy ubezpieczenia*,
 - 2) w dniu, w którym opłaciłeś składkę ubezpieczeniową, oraz kończy się z upływem ostatniego dnia *okresu ochrony ubezpieczeniowej*.
11. *Umowę ubezpieczenia zawieramy w placówkach agenta lub z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość.*



Przykład: środkiem porozumiewania się na odległość jest np. kontakt za pośrednictwem tradycyjnej poczty, telefonu lub poczty elektronicznej.

12. Jeżeli zawieramy *umowę ubezpieczenia* na odległość, momentem zawarcia *umowy ubezpieczenia* jest moment jej zaakceptowania przez *ubezpieczającego*, czyli moment, w którym potwierdzi, że otrzymał OWU oraz zaakceptował ich treść.
13. Zawarcie *umowy ubezpieczenia* potwierdzamy *SUU*. Na *SUU* umieszczamy w szczególności następujące dane:
 - 1) datę wystawienia i numer *SUU*,
 - 2) imię i nazwisko *ubezpieczającego*,
 - 3) *okres ochrony ubezpieczeniowej*,
 - 4) pakiet ochrony,
 - 5) wysokość składki ubezpieczeniowej,
 - 6) informację, że ubezpieczenie jest na rzecz osoby trzeciej,
 - 7) numer telefonu, pod którym możesz się z nami skontaktować.

Rozwiązanie umowy ubezpieczenia – czyli kiedy umowa ubezpieczenia przestaje obowiązywać

14. *Umowa ubezpieczenia* rozwiązuje się z chwilą, gdy wystąpi jedna z następujących okoliczności:
 - 1) koniec *okresu ochrony ubezpieczeniowej*,
 - 2) Twoja śmierć,
 - 3) odstąpienie od *umowy ubezpieczenia*, o czym piszemy w ustępach 15-18,
 - 4) wypowiedzenie *umowy ubezpieczenia*, o czym piszemy w ustępach 19-22.

Odstąpienie od umowy ubezpieczenia – czyli do kiedy masz prawo się wycofać

15. *Ubezpieczający* może odstąpić od *umowy ubezpieczenia* w ciągu 30 dni od dnia jej zawarcia.
16. Jeżeli *umowę ubezpieczenia* zawarliśmy na odległość – *ubezpieczający* może od niej odstąpić:
 - 1) w ciągu 30 dni od dnia, w którym poinformowaliśmy *ubezpieczającego* o zawarciu *umowy ubezpieczenia*, lub
 - 2) w ciągu 30 dni od dnia, w którym poinformowaliśmy *ubezpieczającego* o możliwości odstąpienia od *umowy ubezpieczenia*, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane.
17. *Ubezpieczający* może złożyć pisemne oświadczenie o odstąpieniu od *umowy ubezpieczenia* bezpośrednio do nas lub za pośrednictwem agenta.
18. Jeżeli *ubezpieczający* odstąpi od *umowy ubezpieczenia*, zwrócimy *ubezpieczającemu* całość składki ubezpieczeniowej.

Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia – czyli w jaki sposób możesz zrezygnować z umowy ubezpieczenia

19. *Ubezpieczający* może wypowiedzieć *umowę ubezpieczenia* w każdym czasie, po upływie 30 dni od zawarcia *umowy ubezpieczenia*.

20. Data wypowiedzenia to dzień, w którym:
- 1) *ubezpieczający* złożył oświadczenie o wypowiedzeniu u nas lub u *agenta*, lub w którym
 - 2) oświadczenie o wypowiedzeniu zostało doręczone do nas lub do *agenta*.
21. Wypowiedzenie *umowy ubezpieczenia* nie zwalnia *ubezpieczającego* z obowiązku opłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim udzielaliśmy ochrony ubezpieczeniowej.
22. Jeżeli *umowa ubezpieczenia* zostanie rozwiązana przed upływem *okresu ochrony ubezpieczeniowej*, *ubezpieczającemu* przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

Składka ubezpieczeniowa – od czego zależy i kiedy ją opłacić

23. Składkę ubezpieczeniową opłaca *ubezpieczający*.
24. Wysokość składki ubezpieczeniowej ustalamy zgodnie z taryfą składek, która obowiązuje w dniu zawarcia *umowy ubezpieczenia*.
25. Na wysokość składki ubezpieczeniowej wpływa ocena ryzyka ubezpieczeniowego, pakiet, w jakim *ubezpieczający* zawrze *umowę ubezpieczenia*.
26. Składkę ubezpieczeniową *ubezpieczający* opłaca jednorazowo za cały *okres ochrony ubezpieczeniowej*, nie później niż w terminie 30 dni od daty zawarcia *umowy ubezpieczenia*.
27. Wysokość składki ubezpieczeniowej określamy w *SUU*.
28. W przypadku Twojej śmierci, osoba, która ubiega się o zwrot składki ubezpieczeniowej powinna przekazać nam:
- 1) odpis skrócony aktu zgonu, oraz
 - 2) dokument potwierdzający nabycie przez tę osobę spadku po Tobie.

Zakres terytorialny ochrony – czyli gdzie działa ubezpieczenie

29. Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje ryzyko zaistnienia *zdarzeń ubezpieczeniowych*, które wystąpiły w *miejscu zamieszkania* na terytorium Polski.
30. 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 musisz

31. W przypadku gdy *ubezpieczający* zawiera *umowę ubezpieczenia* na cudzy rachunek, jest zobowiązany przekazać Tobie OWU wraz naszą Polityką Prywatności na piśmie.
32. 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.
33. Po zgłoszeniu pierwszego *zdarzenia ubezpieczeniowego* jesteś zobowiązany informować nas o każdej zmianie danych adresowych, imienia i nazwiska, numeru PESEL.
34. 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*

35. Zobowiązujemy się wykonywać świadczenia z należytą starannością.
36. Obowiązki spoczywające na nas z tytułu *umowy ubezpieczenia* będziemy wykonywali osobiście lub przez wskazane przez nas podmioty, które z nami współpracują.
37. Ponosimy pełną odpowiedzialność za działania lub zaniechania osób i podmiotów, którym powierzyliśmy wykonanie poszczególnych czynności na Twoją rzecz.
38. Zobowiązujemy się poinformować o każdej zmianie naszych danych.
39. Zobowiązujemy się zorganizować świadczenia pomocy w domu w terminie do 3 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia, z zastrzeżeniem pkt 44 i pkt 45.

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) 522 27 66

(+48 22) 232 27 66

40. 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

41. Podczas rozmowy telefonicznej poprosimy Ciebie, lub inną osobę kontaktującą się w Twoim imieniu, o następujące informacje:
- 1) Twoje imię i nazwisko oraz datę urodzenia,
 - 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.

42. 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, Naprawa tabletu, Naprawa urządzenia PC, Naprawa urządzenia grzewczego, Odzyskiwanie danych** poprosimy o przekazanie specjalście 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,
 - 3) w przypadku świadczenia **Dofinansowanie zakupu nowego urządzenia AGD/urządzenia RTV**, poprosimy o wysłanie **dowodu zakupu** urządzenia, które uległo **awarii** oraz **dowodu zakupu** nowego urządzenia.
43. Świadczenia z zakresu pomocy w domu pokrywamy bezpośrednio na rzecz podmiotu realizującego świadczenie.



Uwaga: wyjątkiem są świadczenia: Koszty naprawy urządzenia małego AGD i Dofinansowanie zakupu nowego urządzenia AGD/urządzenia RTV, w przypadku których zwracamy poniesione przez Ciebie koszty.

44. 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.
45. 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

46. Reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem *umowy ubezpieczenia* możesz Ty, jak również *ubezpieczający*, uprawniony z *umowy ubezpieczenia* bądź Twój 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
47. 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.
48. Odpowiedź na reklamację udzielana jest na piśmie za pośrednictwem poczty tradycyjnej. Na wniosek składającego reklamację odpowiedź może być wysłana w postaci elektronicznej.
49. 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.
50. 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.
51. 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

Al. Jerozolimskie 87
02-001 Warszawa
tel. +48 22 333-73-26 – Recepcja
+48 22 333-73-27 – Recepcja
faks +48 22 333-73-29
www.rf.gov.pl

52. 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*.
53. Prawem właściwym dla OWU jest prawo polskie.
54. Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy nami, *ubezpieczającym*, Tobą bądź Twoimi spadkobiercami jest język polski.
55. Spory wynikające z *umowy ubezpieczenia* można rozwiązać w drodze postępowania sądowego poprzez wystąpienie z powództwem do sądu powszechnego. Pozwanym powinien być *ubezpieczyciel*.
56. 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*.

57. 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*.
58. 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/>.
59. 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

60. 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, urządzenia PC, tabletu, telefonu komórkowego*, bramy wjazdowej/drzwi garażowych, domofonu/wideofonu, instalacji klimatyzacyjnej, *urządzenia grzewczego*, 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) **agent** – Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu (Bank) lub inny przedsiębiorca współpracujący z Bankiem w zakresie sprzedaży produktów i/lub usług oferowanych przez Bank, wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych i wykonujący działalność agencyjną na podstawie umowy agencyjnej z *ubezpieczycielem*.
- 3) **cena zakupu** – wartość brutto (wraz z podatkiem VAT, jeżeli podatek ten występuje) danego urządzenia, wskazana na *dowodzie zakupu*.
- 4) **dowód zakupu** – rachunek lub faktura wystawione przy zakupie *urządzenia RTV, urządzenia AGD, urządzenia małego AGD, urządzenia PC, tabletu, telefonu komórkowego, urządzenia grzewczego*, na której wskazana jest *cena zakupu* wraz z kategorią urządzenia lub opisem urządzenia, który pozwala na ustalenie jego rodzaju.
- 5) **gwarancja producenta** – gwarancja udzielona przez producenta, importera lub autoryzowanego dystrybutora *urządzenia RTV, urządzenia AGD, urządzenia PC, tabletu, telefonu komórkowego, urządzenia grzewczego*, bramy wjazdowej/drzwi garażowych, domofonu/wideofonu, instalacji klimatyzacyjnej.
- 6) **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.

- 7) **okres ochrony ubezpieczeniowej** – okres, w jakim udzielamy Ci ochrony ubezpieczeniowej.
- 8) **serwis** – punkt obsługi i naprawy *urządzeń RTV, urządzeń AGD, urządzeń małego AGD, urządzeń PC, tabletu, telefonu komórkowego*, który znajduje się na terytorium Polski.
- 9) **serwis gwarancyjny** – autoryzowany przez producenta danej marki punkt obsługi i naprawy *urządzeń RTV, urządzeń AGD, urządzeń małego AGD, urządzeń PC, tabletu, telefonu komórkowego*, który znajduje się na terytorium Polski i który jest uprawniony do wykonywania napraw gwarancyjnych.
- 10) **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*.
- 11) **specjalista** – pracownik *serwisu* świadczącego usługi naprawy *urządzeń AGD, urządzeń RTV, urządzeń PC, tabletu, telefonu komórkowego*.
- 12) **szczegółowa umowa ubezpieczenia (SUU)** – dokument, którym potwierdzamy zawarcie *umowy ubezpieczenia* i zakres udzielanej przez nas ochrony.
- 13) **tablet** – tablet, który wykorzystujesz wyłącznie do użytku domowego.
- 14) **telefon komórkowy** – telefon komórkowy lub smartfon, który wykorzystujesz wyłącznie do użytku domowego.
- 15) **ubezpieczający** – osoba fizyczna, która zawiera *umowę ubezpieczenia* i zobowiązuje się do opłacenia składki.
- 16) **ubezpieczony (Ty)** – osoba fizyczna, na rzecz której zawarto ubezpieczenie i którą obejmujemy ochroną na podstawie OWU.
- 17) **ubezpieczyciel (my)** – 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.
- 18) **umowa ubezpieczenia** – umowa, którą zawieramy z *ubezpieczającym* za pośrednictwem naszego *agenta*, a do której odnoszą się OWU.
- 19) **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.
- 20) **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.

- 21) **urządzenie grzewcze** – następujące urządzenia, które znajdują się w *miejscu zamieszkania*: kotły gazowe kondensacyjne i konwencjonalne, kotły elektryczne, kotły na paliwa stałe, kotły olejowe, elektryczne i gazowe podgrzewacze wody.
- 22) **urządzenie PC** – następujące urządzenia, które znajdują się w *miejscu zamieszkania*, i które wykorzystujesz wyłącznie do użytku domowego: komputer stacjonarny wraz z monitorem lub laptop, notebook, netbook.
- 23) **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, a w pakiecie Podstawowym i Komfortowym dodatkowo projektor, cyfrowy aparat fotograficzny.

- 24) **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,
- *nawałny 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,
- *zamrażanie* – 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,

- 25) **zdarzenie ubezpieczeniowe** – zdarzenie objęte naszą odpowiedzialnością, które wystąpiło w *okresie ochrony ubezpieczeniowej* i które uprawnia Cię do skorzystania z pomocy zgodnie z ustępem 3-5 OWU:

- w zakresie pomocy w domu, w zależności od wybranego pakietu, *zdarzeniem ubezpieczeniowym* jest: *awaria urządzenia AGD/urządzenia RTV w miejscu zamieszkania, awaria małego AGD w miejscu zamieszkania, awaria urządzenia PC, awaria tabletu, awaria*: napędu bramy wjazdowej/drzwi garażowych, *awaria domofonu/wideofonu, awaria instalacji klimatyzacyjnej, awaria urządzenia grzewczego*, utrata danych zapisanych na dysku *urządzenia PC, tabletu lub telefonu komórkowego* w wyniku *awarii, zdarzenie losowe w miejscu zamieszkania*, w związku z którym Twoje warunki życia uległy pogorszeniu, uszkodzenie, zagubienie, zatracenie, 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*

Cel przetwarzania	Czy potrzebujemy Państwa zgody?	Podstawa prawna przetwarzania
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 stosownych wypadkach, beneficjenta przed wypłatą odszkodowania lub świadczenia	Nie	art. 6 ust. 1 lit. c) RODO*
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 wyraźnej 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 zwróci 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 zapasów (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 119 z 04.05.2016, str. 1 oraz Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2).

Dołączamy do usługi e-Doręczenia

Szanowni Państwo,

AWP P&C S.A. Oddział w Polsce informuje, że od 1 kwietnia 2025 r. reklamacje można składać również w ramach usługi e-Doręczenia za pośrednictwem adresu do doręczeń elektronicznych.

Nasz adres do doręczeń elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych można znaleźć pod adresem:
<https://www.mondial-assistance.pl/kontakt>

Reklamacje można również składać za pośrednictwem dotychczasowych kanałów komunikacji.

Z wyrazami szacunku



