

Ogólne warunki ubezpieczenia Home Assistance

Spis treści

| | |
|---|----|
| § 1. Ustalenia ogólne | 1 |
| § 2. Definicje | 2 |
| § 3. Przedmiot ubezpieczenia | 4 |
| § 4. Naprawa sprzętu RTV i AGD | 5 |
| § 5. Pomoc organizacyjna w razie ryzyka utraty lub zniszczenia ubezpieczonego mienia | 6 |
| § 6. Pomoc interwencyjna w razie ryzyka utraty lub zniszczenia ubezpieczonego mienia | 6 |
| § 7. Pomoc organizacyjna w sytuacji, gdy miejsce ubezpieczenia znajdzie się w stanie wykluczającym możliwość zamieszkiwania ... | 7 |
| § 8. Pomoc interwencyjna w sytuacjach awaryjnych | 8 |
| § 9. Pomoc medyczna | 8 |
| § 10. Opieka nad ludźmi | 9 |
| § 11. Nadzór nad zwierzętami | 10 |
| § 12. Infolinia medyczna oraz usługi informacyjne | 10 |
| § 13. Usługi remontowe | 11 |
| § 14. Wyłączenia odpowiedzialności | 11 |
| § 15. Postępowanie w razie szkody | 12 |
| § 16. Postanowienia końcowe | 13 |

Ogólne warunki ubezpieczenia Home Assistance

§ 1.

Ustalenia ogólne

1. Ogólne warunki ubezpieczenia Home Assistance, zwane dalej o.w.u., stosuje się do umów ubezpieczenia ruchomości domowych zawieranych na podstawie ogólnych warunków ubezpieczenia mieszkań Pod własnym dachem przyjętych uchwałą Zarządu TUiR Allianz Polska S.A. nr 95/2011 z dnia 26 września 2011 r., zwanych dalej o.w.u. Pod własnym dachem, z zastrzeżeniem ust. 4.

2. W ramach umowy ubezpieczenia Home Assistance Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółka Akcyjna, zwane dalej Allianz, gwarantuje Ubezpieczonemu usługi assistance i usługi serwisowe.

3. Allianz realizuje wszelkie świadczenia wynikające z niniejszych o.w.u. za pośrednictwem Centrum Operacyjnego. Adres i numery telefonów do Centrum Operacyjnego są zamieszczone w dokumencie ubezpieczenia.

4. Ochrona ubezpieczeniowa w ramach Home Assistance świadczona jest tylko do umów ubezpieczenia ruchomości domowych ubezpieczonych w wariantach: KOMFORT, OPTIMUM i MAKSYMUM na podstawie o.w.u. Pod własnym dachem. Usługi objęte niniejszymi o.w.u. są świadczone w przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną ubezpieczeniową, na podstawie umowy ubezpieczenia ruchomości domowych zawartej na podstawie o.w.u. Pod własnym dachem, we wskazanych powyżej wariantach i powodującego odpowiedzialność Allianz.

5. Usługi assistance i serwisowe, określone w niniejszych o.w.u., są świadczone w ramach składki opłaconej z tytułu umowy ubezpieczenia ruchomości domowych zawartej na podstawie o.w.u. Pod własnym dachem.

6. Usługi assistance i serwisowe są świadczone wyłącznie wtedy, gdy mieszkanie lub dom, którego adres jest wymieniony w polisie jako miejsce ubezpieczenia, jest stałym miejscem zamieszkania Ubezpieczonego. Allianz nie świadczy usług assistance i serwisowych w umowach ubezpieczenia ruchomości domowych znajdujących się w mieszkaniach lub domach zamieszkałych okresowo lub doglądanych, domach rekreacyjnych i letniskowych.

7. Okres ubezpieczenia w ramach umowy Home Assistance jest tożsamy z okresem ubezpieczenia, wynikającym z umowy ubezpieczenia ruchomości domowych zawartej na podstawie o.w.u. Pod własnym dachem.

8. Świadczenia określone w o.w.u. Home Assistance są zapewniane od momentu rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej, gwarantowanej na podstawie o.w.u. Pod własnym dachem.

9. W każdym przypadku ustania odpowiedzialności Allianz z tytułu ubezpieczenia ruchomości domowych ubezpieczonych na podstawie o.w.u. Pod własnym dachem ustaje odpowiedzialność Allianz z tytułu umowy Home Assistance.

10. Wprowadzenie do umowy ubezpieczenia Home Assistance postanowień dodatkowych lub odmiennych od niniejszych o.w.u. wymaga formy pisemnej i przyjęcia tych postanowień przez obie strony umowy pod rygorem nieważności. Różnicę pomiędzy treścią umowy ubezpieczenia a o.w.u. Allianz przedstawi Ubezpieczającemu na piśmie przed zawarciem umowy, chyba że do zawarcia umowy dochodzi w wyniku negocjacji stron.

§ 2.

Definicje

1. **Centrum Operacyjne – Mondial Assistance** – jest dostępne całą dobę pod numerem telefonu przekazanym Ubezpieczonemu przez Allianz.

2. **Usługi assistance** – zapewnienie w razie wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego w miejscu ubezpieczenia pomocy organizacyjnej, technicznej,

interwencyjnej i ochrony ubezpieczonego mienia, pomocy medycznej oraz świadczenie usług informacyjnych.

3. **Usługi serwisowe** – zorganizowanie w miejscu ubezpieczenia i pokrycie kosztów wykonania usług remontowych, w celu usunięcia szkód powstałych na skutek wystąpienia zdarzeń ubezpieczeniowych objętych ochroną w ramach umowy ubezpieczenia ruchomości domowych.

4. **Miejsce ubezpieczenia** – adres posesji, budynku lub lokalu na terytorium Polski, stanowiący stałe miejsce zamieszkania Ubezpieczonego, wskazany we wniosku o ubezpieczenie i wymieniony w polisie do umowy ubezpieczenia ruchomości domowych jako miejsce ubezpieczenia. Dla usług assistance zdefiniowanych jako pomoc medyczna, miejscem ubezpieczenia jest dodatkowo miejsce, w którym znajduje się Ubezpieczony podczas przemieszczania się na terenie Polski oraz miejsce pobytu Ubezpieczonego inne niż miejsce zamieszkania.

5. **Zdarzenie ubezpieczeniowe** – gwałtowne, nieprzewidywalne zdarzenie, jakie wystąpiło w okresie ubezpieczenia, będące przyczyną szkody, które powoduje obowiązek świadczenia usług ze strony Allianz.

6. Za zdarzenia ubezpieczeniowe objęte ochroną uważa się zdarzenia zdefiniowane w o.w.u. Pod własnym dachem, dla ruchomości domowych w wariantach KOMFORT, OPTIMUM i MAKSYMUM.

7. **Sprzęt RTV** – oznacza znajdujące się w miejscu ubezpieczenia domowe urządzenia audio-wideo, zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej, których zasilanie z baterii lub akumulatora nie jest możliwe, tj. odbiorniki telewizyjne, odtwarzacze wideo i DVD (nie dotyczy konsoli do gier), zestawy kina domowego, które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy, nie wcześniej niż pięć lat przed awarią i o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej, z wyłączeniem wymienionych powyżej urządzeń chronionych gwarancją producenta.

8. **Sprzęt AGD** – oznacza znajdujące się w miejscu ubezpieczenia następujące urządzenia: kuchnie gazowe i elektryczne, pralki, pralko-suszarki i elektryczne suszarki ubraniowe, chłodziarko-zamrażarki, zamrażarki, zmywarki, wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy, nie wcześniej niż pięć lat przed awarią, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej, z wyłączeniem wymienionych powyżej urządzeń chronionych gwarancją producenta.

9. **Awaria sprzętu RTV lub AGD** – oznacza uszkodzenie uniemożliwiające prawidłowe korzystanie ze sprzętu RTV lub AGD, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi.

10. **Nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, niezależne od woli i stanu zdrowia Ubezpieczonego, zaistniałe w miejscu zamieszkania, jak również zaistniałe w trakcie przemieszczania się na terytorium Polski (w tym na terenie miejscowości stanowiącej miejsce zamieszkania), powodujące rozstrój zdrowia lub trwałe uszczerbek na zdrowiu.

11. **Nagle zachorowanie** – powstały w sposób nagły stan chorobowy zagrażający życiu lub zdrowiu Ubezpieczonego, zaistniały w miejscu zamieszkania, jak również zaistniały w trakcie przemieszczania się na terytorium Polski (w tym na terenie miejscowości stanowiącej miejsce zamieszkania), wymagający natychmiastowej pomocy lekarskiej.

12. **Pomoc domowa** – opieka pielęgniarki w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego (przygotowanie posiłków, wykonywanie zabiegów pielęgnacyjnych) po zakończeniu hospitalizacji, w związku ze stwierdzoną przez uprawnionego lekarza uzasadnioną koniecznością opieki w miejscu zamieszkania – przez okres wskazany przez tego lekarza.

13.

Pomoc medyczna – usługa o zakresie wskazanym w § 9.

14.

Trwały uszczerbek na zdrowiu – zmiany chorobowe pourazowe, które według wiedzy lekarza orzekającego będą obecne i możliwe do stwierdzenia, w ciągu minimum 12 miesięcy od wypadku.

15.

Osoba wyznaczona do opieki – osoba zamieszkała na terytorium Polski, wyznaczona przez Ubezpieczonego; wskazanie takiej osoby jest równoznaczne z uprawnieniem jej do sprawowania opieki nad dziećmi Ubezpieczonego lub osobami niesamodzielnymi.

16.

Osoba wskazana – osoba zamieszkała na terytorium Polski, wyznaczona przez Ubezpieczonego do sprawowania opieki nad psami lub kotami.

17.

Dziecko – za dziecko uznaje się osobę do 16 roku życia zamieszkujejącą w miejscu ubezpieczenia, nad którą Ubezpieczony sprawuje opiekę.

18.

Osoba niesamodzielną – osoba zamieszkujejąca w miejscu ubezpieczenia Ubezpieczonego, która ze względu na zły stan zdrowia, podeszły wiek lub wady wrodzone nie jest samodzielna i nie może zaspokajać swoich podstawowych potrzeb życiowych oraz wymaga stałej opieki.

19.

Opieka nad dziećmi lub osobami niesamodzielnymi – opieka nad dzieckiem do 16. roku życia lub osobą niesamodzielną, polegająca na zapewnieniu niezbędnych warunków bytowych oraz bezpieczeństwa.

20.

Opieka nad zwierzętami domowymi – opieka w miejscu zamieszkania polegająca na karmieniu (karmę zapewnia Ubezpieczony), wyprowadzaniu na spacer oraz utrzymaniu higieny psa lub kota lub transport do osoby wskazanej lub transport do najbliższego schroniska dla zwierząt; opieka nie obejmuje leczenia weterynaryjnego.

21.

Sytuacja awaryjna polegająca na niemożności dostania się do miejsca ubezpieczenia – sytuacja, w której z powodu uszkodzenia, zagubienia, zatrzaśnięcia lub kradzieży kluczy lub uszkodzenia zamków w drzwiach wejściowych konieczna jest pilna interwencja specjalisty, umożliwiająca Ubezpieczonemu dostanie się do miejsca ubezpieczenia.

22.

Uprawniony lekarz – lekarz konsultant Centrum Operacyjnego.

§ 3.

Przedmiot ubezpieczenia

1.

W ramach usług Home Assistance, Allianz – w zakresie wynikającym z postanowień następujących paragrafów – zapewnia Ubezpieczonemu następujące formy pomocy:

- 1) naprawę sprzętu RTV i AGD;
- 2) pomoc organizacyjną w razie ryzyka utraty lub zniszczenia ubezpieczonego mienia:
 - a) podróż powrotna Ubezpieczonego;
 - b) podróż Ubezpieczonego po pozostawionym pojeździe;
- 3) pomoc interwencyjną w razie ryzyka utraty lub zniszczenia ubezpieczonego mienia:
 - a) interwencję specjalisty;
- 4) pomoc organizacyjną w sytuacji, gdy miejsce ubezpieczenia znajduje się w stanie wykluczającym możliwość zamieszkiwania:
 - a) transport Ubezpieczonego do hotelu;
 - b) zakwaterowanie Ubezpieczonego w hotelu;
 - c) podróż Ubezpieczonego do osoby wyznaczonej;
 - d) transport powrotny Ubezpieczonego z hotelu;
 - e) transport powrotny Ubezpieczonego od osoby wyznaczonej;
 - f) transport ocalałego mienia do miejsca składowania;
 - g) przechowanie ocalałego mienia;
 - h) transport powrotny ocalałego mienia;
 - i) ochrona mienia;
- 5) pomoc interwencyjną w sytuacjach awaryjnych polegających na niemożności dostania się do miejsca ubezpieczenia – interwencję ślusarza;
- 6) pomoc medyczną:
 - a) wizytę lekarza;
 - b) wizytę pielęgniarki;
 - c) transport medyczny do szpitala;

d) transport medyczny powrotny;

e) dostawę leków i sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego;

7) opiekę nad ludźmi:

- a) podróż dzieci;
 - b) podróż osoby wyznaczonej do opieki nad dziećmi;
 - c) podróż osoby wyznaczonej do opieki nad osobami niesamodzielnymi;
 - d) opiekę nad dziećmi;
 - e) opiekę nad osobami niesamodzielnymi;
 - f) pomoc domową;
- 8) nadzór nad zwierzętami:
- a) opiekę nad zwierzętami domowymi;
 - b) transport zwierząt domowych;
- 9) infolinię medyczną oraz usługi informacyjne:
- a) telefoniczną rozmowę z uprawnionym lekarzem;
 - b) informacje o lekach, ich działaniu, interakcjach z innymi środkami, przeciwwskazaniach, dawkowaniu, ich zamiennikach;
 - c) informację w przypadku hospitalizacji;
 - d) informację o służbach pierwszej pomocy medycznej;
 - e) informację o służbach użyteczności publicznej;
 - f) informację o usługodawcach.

2.

W ramach usług serwisowych Allianz zapewnia następujące usługi remontowe:

- 1) usługi ślusarskie;
- 2) usługi hydrauliczne;
- 3) usługi dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych;
- 4) usługi elektryczne;
- 5) usługi dekarские;
- 6) usługi szklarskie;
- 7) usługi stolarskie;
- 8) usługi murarskie;
- 9) usługi malarskie;
- 10) usługi glazurnicze;
- 11) usługi parkieciarskie.

§ 4.

Naprawa sprzętu RTV i AGD

1.

W razie awarii sprzętu RTV lub AGD, powodującej brak możliwości prawidłowego korzystania z tych urządzeń Allianz zapewnia Ubezpieczonemu – w czasie nieprzekraczającym trzech dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia – zorganizowanie dojazdu odpowiedniego mechanika, w celu dokonania naprawy wraz z pokryciem kosztów jego dojazdu, robocizny oraz ewentualnego transportu sprzętu z miejsca ubezpieczenia do autoryzowanego serwisu i z autoryzowanego serwisu do miejsca ubezpieczenia; maksymalnie do dwóch interwencji w ciągu roku ubezpieczeniowego dotyczących sprzętu AGD i dwóch interwencji dotyczących sprzętu RTV. Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie. W razie trzeciej i kolejnych awarii sprzętu RTV oraz trzeciej i kolejnych awarii sprzętu AGD w ciągu roku ubezpieczeniowego, Allianz na wniosek Ubezpieczonego może zorganizować interwencję mechanika płatną przez Ubezpieczonego.

2.

Koszty jednej interwencji mechanika sprzętu RTV lub AGD – dojazdu, robocizny oraz ewentualnego transportu sprzętu z miejsca ubezpieczenia do autoryzowanego serwisu naprawczego i z autoryzowanego serwisu do miejsca ubezpieczenia – pokrywane są do kwoty 500 zł.

3.

Warunkiem interwencji jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego daty nabycia uszkodzonego sprzętu, poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego tę datę, z zastrzeżeniem, że w razie wątpliwości wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego mechanika na podstawie prawdopodobieństwa wyprodukowania danego modelu urządzenia w odpowiednim roku.

§ 5.

Pomoc organizacyjna w razie ryzyka utraty lub zniszczenia ubezpieczonego mienia

1.

Jeżeli w momencie wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną, Ubezpieczony znajduje się w podróży na terytorium Polski, w odległości co najmniej 30 km od miejsca ubezpieczenia, a w związku z powstaniem szkody jego obecność w miejscu ubezpieczenia jest niezbędna, Allianz zapewnia w łącznym limicie do wysokości 1000 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe:

- 1) podróż powrotną Ubezpieczonego – zorganizowanie i pokrycie kosztów przejazdu Ubezpieczonego do miejsca ubezpieczenia (podróż koleją pierwszej klasy lub autobusem);

- 2) podróż Ubezpieczonego po pozostawiony pojazd – zorganizowanie i pokrycie kosztów powrotu Ubezpieczonego z miejsca ubezpieczenia do miejsca jego pobytu, w chwili otrzymania przez niego informacji o zdarzeniu, w celu odebrania pozostawionego tam pojazdu (podróż kolejną pierwszą klasą lub autobusem),
o ile Ubezpieczony zgłosi chęć skorzystania z powyższych świadczeń w terminie 48 godzin od wystąpienia szkody z zastrzeżeniem § 14 ust 1.

§ 6. Pomoc interwencyjna w razie ryzyka utraty lub zniszczenia ubezpieczonego mienia

1.

Jeżeli w następstwie objętego ochroną zdarzenia ubezpieczeniowego, które wystąpiło w miejscu ubezpieczenia, powstaje realne ryzyko utraty lub dalszego uszkodzenia ubezpieczonego mienia, Allianz zapewnia interwencję specjalisty – zorganizowanie i pokrycie kosztów dojazdu oraz kosztów robocizny odpowiedniego specjalisty, tj. ślusarza, hydraulika, technika urządzeń grzewczych, elektryka, dekarza, szklarza, stolarza – w limicie do wysokości 500 zł za każdą interwencję i maksymalnie do trzech interwencji w ciągu roku ubezpieczeniowego, dla każdego ze specjalistów z osobna, o ile Ubezpieczony zgłosi chęć skorzystania z powyższego świadczenia w terminie 48 godzin od wystąpienia szkody z zastrzeżeniem § 14 ust 1. Pozostałe koszty powstałe w związku z wystąpieniem szkody, związane z zakupem nowych elementów instalacji, części zamiennych są refundowane w ramach należnego odszkodowania z umowy ubezpieczenia ruchomości domowych lub Ubezpieczony ponosi je we własnym zakresie, jeżeli szkoda nie jest objęta ochroną.

§ 7. Pomoc organizacyjna w sytuacji, gdy miejsce ubezpieczenia znajduje się w stanie wykluczającym możliwość zamieszkiwania

1.

Jeżeli w następstwie objętego ochroną zdarzenia ubezpieczeniowego, które wystąpiło w miejscu ubezpieczenia, znajduje się ono w stanie wykluczającym możliwość zamieszkiwania, Allianz zapewnia:

- 1) transport Ubezpieczonego do hotelu – zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu Ubezpieczonego wraz z podręcznym bagażem do najbliższego hotelu, w limicie do 100 km od miejsca zamieszkania (bilet kolejowy pierwszej klasy lub bilet autobusowy),
- 2) zakwaterowanie Ubezpieczonego w hotelu – rezerwacja i pokrycie kosztów pobytu Ubezpieczonego w hotelu do wysokości 200 zł za osobę na dobę, maksimum cztery doby hotelowe,
- 3) podróż Ubezpieczonego do osoby wyznaczonej – zorganizowanie i pokrycie kosztów przejazdu Ubezpieczonego wraz z bagażem podręcznym do osoby przez niego wyznaczonej, mieszkającej na terenie Polski (bilet kolejowy pierwszej klasy lub bilet autobusowy).

2.

Jeżeli po usunięciu skutków objętego ochroną zdarzenia ubezpieczeniowego, które wystąpiło w miejscu ubezpieczenia, znajduje się ono w stanie umożliwiającym ponowne zamieszkanie, Allianz zapewnia:

- 1) transport powrotny Ubezpieczonego z hotelu – zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu powrotnego Ubezpieczonego wraz z bagażem podręcznym z hotelu do miejsca zamieszkania, jeżeli transport do hotelu był organizowany przez przedstawiciela Allianz;
- 2) transport powrotny Ubezpieczonego od osoby wyznaczonej – zorganizowanie i pokrycie kosztów powrotu Ubezpieczonego wraz z bagażem podręcznym do miejsca zamieszkania od osoby wyznaczonej, jeżeli transport do osoby wyznaczonej był organizowany przez przedstawiciela Allianz; okres od dnia zorganizowania transportu do osoby wyznaczonej do dnia transportu powrotnego nie może być dłuższy niż 60 dni.

3.

Jeżeli na skutek zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną mienie nie uległo uszkodzeniu, a występuje konieczność zabezpieczenia mienia w miejscu ubezpieczenia, Allianz zapewnia dodatkowo ochronę mienia, tj. zorganizowanie i pokrycie kosztów dozoru przez strażnika z wyspecjalizowanej firmy, w limicie do 48 godzin od wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną, o ile Ubezpieczony zgłosi chęć skorzystania z powyższych świadczeń w terminie 48 godzin od wystąpienia szkody z zastrzeżeniem § 14 ust 1.

4.

Jeżeli na skutek zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną mienie nie uległo uszkodzeniu, a występuje konieczność zabezpieczenia mienia poza miejscem ubezpieczenia, Allianz zapewnia:

- 1) transport ocalałego mienia do miejsca składowania – zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu ocalałego mienia samochodem ciężarowym do miejsca wyznaczonego przez Ubezpieczonego,
- 2) przechowanie ocalałego mienia – pokrycie kosztów przechowania ocalałego mienia we wskazanym przez Ubezpieczonego miejscu składowania,

- o ile Ubezpieczony zgłosi chęć skorzystania z powyższych świadczeń w terminie 48 godzin od wystąpienia szkody z zastrzeżeniem § 14 ust. 1,
3) transport powrotny ocalałego mienia – zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu ocalałego mienia ze wskazanego przez Ubezpieczonego miejsca składowania do miejsca ubezpieczenia.

5.

Allianz zapewnia transport ocalałego mienia i transport powrotny ocalałego mienia samochodem ciężarowym o ładowności do 3,5 tony, w łącznym limicie do wysokości 1000 zł za całkowite koszty transportu, na każde zdarzenie. Przewożone jest tylko takie mienie, które można załadować do samochodu ciężarowego o ładowności do 3,5 tony.

6.

Allianz pokrywa koszty przechowywania ocalałego mienia w miejscu wskazanym przez Ubezpieczonego, w limicie do wysokości 1000 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe.

§ 8. Pomoc interwencyjna w sytuacjach awaryjnych

1.

W razie wystąpienia sytuacji awaryjnej polegającej na niemożności dostania się do miejsca ubezpieczenia, niezależnie od świadczeń określonych w § 6 i 7, Allianz dodatkowo zapewnia interwencję ślusarza w limicie do wysokości 500 zł za każdą interwencję i maksymalnie do trzech interwencji w ciągu roku ubezpieczeniowego, o ile Ubezpieczony zgłosi chęć skorzystania z powyższego świadczenia w terminie 48 godzin od wystąpienia szkody z zastrzeżeniem § 14 ust 1. W ramach powyższej usługi zapewnione są koszty dojazdu i robocizny ślusarza. Pozostałe koszty powstałe w związku z zaistnieniem sytuacji awaryjnej, związane z zakupem nowych zamków, części zamiennych, są refundowane w ramach odszkodowania należnego z tytułu ubezpieczenia ruchomości domowych, lub Ubezpieczony ponosi je we własnym zakresie, jeżeli szkoda nie jest objęta ochroną.

§ 9. Pomoc medyczna

1.

Jeżeli w następstwie nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczony doznał trwałego uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, Allianz zapewnia w łącznym limicie do wysokości 1000 zł na każdego Ubezpieczonego w każdym roku ochrony ubezpieczeniowej, z zastrzeżeniem, że limit wymieniony w pkt 2, zawiera się w tej kwocie:

- 1) wizytę lekarza – zorganizowanie i pokrycie kosztów dojazdu oraz honorarium lekarza za wizytę lekarską w miejscu ubezpieczenia lub zorganizowanie i pokrycie kosztów wizyty lekarskiej w placówce medycznej; o celowości zorganizowania oraz pokrycia kosztów usługi decyduje uprawniony lekarz; Allianz nie pokrywa kosztów, gdy stan zdrowia Ubezpieczonego według opinii uprawnionego lekarza wymaga wezwania pogotowia ratunkowego;
- 2) wizytę pielęgniarki – zorganizowanie wizyty pielęgniarki w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego, pokrycie kosztów dojazdu i jej honorarium, jeżeli zostało zlecone przez uprawnionego lekarza, do limitu 400 zł w każdym roku;
- 3) transport medyczny do szpitala – zorganizowanie transportu i pokrycie kosztów transportu Ubezpieczonego z miejsca ubezpieczenia do odpowiedniego szpitala wskazanego przez uprawnionego lekarza. O celowości transportu do szpitala oraz o wyborze odpowiedniego środka transportu decyduje uprawniony lekarz; Allianz nie pokrywa kosztów transportu, gdy stan zdrowia Ubezpieczonego według opinii uprawnionego lekarza wymaga wezwania pogotowia ratunkowego;
- 4) transport medyczny powrotny – zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu Ubezpieczonego ze szpitala do miejsca zamieszkania, jeżeli pobyt w szpitalu trwał dłużej niż pięć dni, odpowiednim, zalecanym przez uprawnionego lekarza środkiem transportu;
- 5) dostawę leków i sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego – zorganizowanie i pokrycie kosztów dostarczenia leków lub drobnego sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego do miejsca ubezpieczenia, jeżeli taka konieczność powstaje w bezpośrednim związku z nieszczęśliwym wypadkiem; o celowości dostawy leków i sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego decyduje uprawniony lekarz.

§ 10. Opieka nad ludźmi

1.

Jeżeli w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania Ubezpieczony jest hospitalizowany przez okres dłuższy niż jedną dobę, po uzyskaniu przez uprawnionego lekarza informacji ze szpitala co do przewidywanego czasu hospitalizacji, Allianz spełnia jedno z następujących świadczeń:

- 1) podróż dzieci – zorganizowanie i pokrycie kosztów przewozu dzieci w towarzystwie osoby uprawnionej przez Allianz do miejsca zamieszkania osoby wyznaczonej i powrotu (bilety kolejowe pierwszej klasy lub autobusowe);

- 2) podróż osoby wyznaczonej do opieki nad dziećmi – zorganizowanie i pokrycie kosztów przejazdu osoby wyznaczonej do opieki nad dziećmi z jej miejsca zamieszkania do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego i powrotu (bilety kolejowe pierwszej klasy lub autobusowe);
- 3) podróż osoby wyznaczonej do opieki nad osobami niesamodzielnymi – zorganizowanie i pokrycie kosztów przejazdu osoby wyznaczonej do opieki nad osobami niesamodzielnymi z jej miejsca zamieszkania do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego i powrotu (bilety kolejowe pierwszej klasy lub autobusowe).

2.

Jeżeli Allianz nie ma możliwości skontaktowania się z osobą wyznaczoną pod adresem wskazanym przez Ubezpieczonego lub nie zgadza się ona na sprawowanie tej opieki i w związku z tym nie ma możliwości wykonania świadczeń wymienionych w ust. 1, Allianz zapewnia:

- 1) opiekę nad dziećmi – zorganizowanie i pokrycie kosztów opieki nad dziećmi w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego, w limicie do wysokości 150 zł za każdą dobę i maksymalnie przez trzy doby; jeżeli po upływie tego okresu będzie istniała konieczność przedłużenia opieki, Allianz dołoży starań, by zorganizować opiekę przez dalszą rodzinę lub opiekę społeczną;
- 2) opiekę nad osobami niesamodzielnymi – zorganizowanie opieki w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego dla osoby niesamodzielnej, w limicie do wysokości 150 zł za dobę i maksymalnie przez trzy doby; jeżeli po upływie tego okresu będzie istniała konieczność przedłużenia opieki, Allianz dołoży starań w celu zorganizowania opieki przez dalszą rodzinę lub opiekę społeczną.

3.

Jeżeli w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania Ubezpieczony jest hospitalizowany przez okres dłuższy niż pięć dni, Allianz zapewnia dodatkowo:

pomoc domową – zorganizowanie i pokrycie kosztów pomocy domowej po zakończeniu hospitalizacji trwającej powyżej pięciu dni, w związku ze stwierdzoną przez uprawnionego lekarza, medycznie uzasadnioną koniecznością pomocy w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego, w limicie do 500 zł i maksymalnie do pięciu dni na każde zdarzenie. O zasadności zorganizowania i pokrycia kosztów pomocy domowej decyduje uprawniony lekarz.

4.

Świadczenia określone w ust. 1 są realizowane na wniosek Ubezpieczonego i za jego pisemną zgodą, pod warunkiem że Allianz ma możliwość skontaktowania się z osobą wyznaczoną pod adresem podanym przez Ubezpieczonego.

5.

Opieka nad dziećmi jest zapewniana na podstawie pisemnej zgody Ubezpieczonego, udzielanej w momencie gdy pojawi się konieczność takiej opieki.

6.

Świadczenia, o których mowa w ust. 1 i 2, realizowane są wówczas, gdy w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego nie ma żadnej osoby, która mogłaby takie świadczenia zapewnić.

§ 11.

Nadzór nad zwierzętami

1.

Jeżeli w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania Ubezpieczony jest hospitalizowany przez okres dłuższy niż 2 dni i po uzyskaniu przez uprawnionego lekarza potwierdzenia ze szpitala co do przewidywanego czasu hospitalizacji, Allianz spełnia jedno z następujących świadczeń:

- 1) opiekę nad zwierzętami domowymi – zorganizowanie i pokrycie kosztów opieki nad zwierzętami domowymi w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego, w limicie do wysokości 150 zł i maksymalnie do trzech dni; jeżeli po upływie tego okresu będzie istniała konieczność przedłużenia opieki, Allianz dołoży starań w celu zorganizowania opieki przez dalszą rodzinę lub schronisko dla zwierząt;
- 2) transport zwierząt domowych – zorganizowanie i pokrycie kosztów przewozu zwierząt domowych do osoby wyznaczonej do opieki lub do schroniska dla zwierząt, w limicie do wysokości 200 zł.

2.

Świadczenia, o których mowa w ust. 1, realizowane są wówczas, gdy w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego nie ma żadnej osoby mogącej zapewnić opiekę nad psami i kotami oraz pod warunkiem przedstawienia aktualnego zaświadczenia o szczepieniach profilaktycznych.

3.

Świadczenia wymienione w ust. 1 nie mogą być łączone.

§ 12.

Infolinia medyczna oraz usługi informacyjne

1.

Allianz zapewnia Ubezpieczonemu całodobowy dostęp do infolinii medycznej, polegający na telefonicznej rozmowie z uprawnionym lekarzem, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości udzieli Ubezpieczonemu ustnej informacji co do dalszego postępowania. Ponadto w każdej sytuacji Allianz zapewnia Ubezpieczonemu telefoniczny dostęp do informacji o lekach, ich działaniu, interakcjach z innymi środkami, przeciwwskazaniach, dawkowaniu, ich zamiennikach. Informacje medyczne oraz telefoniczna rozmowa z uprawnionym lekarzem nie mają charakteru diagnostycznego i leczniczego oraz nie mogą być traktowane jako podstawa do jakichkolwiek roszczeń wobec lekarza, który ich udzielił lub wobec Allianz.

2.

Allianz zapewnia następujące telefoniczne usługi informacyjne:

- a) informacja w razie hospitalizacji – całodobowe przekazywanie ważnych wiadomości rodzinie, jeżeli Ubezpieczony jest hospitalizowany na skutek nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania;
- b) informacja o usługodawcach – całodobowe przekazywanie Ubezpieczonemu informacji o numerach telefonów usługodawców (ślusarz, hydraulik, elektryk, dekarz, szklarz, stolarz, murarz, malarz, glazurnik, parkieciarz, pomoc domowa, agencja ochrony, firma transportowa, przechowalnia rzeczy);
- c) informacja o służbach pierwszej pomocy medycznej – całodobowe przekazywanie informacji o numerach telefonów pogotowia ratunkowego, lekarza dyżurnego;
- d) informacja o służbach użyteczności publicznej – całodobowe przekazywanie Ubezpieczonemu informacji o numerach telefonów policji, straży pożarnej, pogotowia gazowego.

§ 13.

Usługi remontowe

1.

Jeżeli w następstwie zdarzenia ubezpieczeniowego, objętego ochroną w ramach ubezpieczenia ruchomości domowych zawartego na podstawie o.w.u. Pod własnym dachem, które wystąpiło w miejscu ubezpieczenia, ubezpieczone mienie uległo uszkodzeniom, Allianz zapewnia następujące usługi remontowe w celu usunięcia szkody:

- 1) usługi ślusarskie;
- 2) usługi hydrauliczne;
- 3) usługi dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych;
- 4) usługi elektryczne;
- 5) usługi dekarzkie;
- 6) usługi szklarskie;
- 7) usługi stolarskie;
- 8) usługi murarskie;
- 9) usługi malarskie;
- 10) usługi glazurnicze;
- 11) usługi parkieciarskie.

2.

Allianz zapewnia usługi remontowe określone w ust. 1 na wniosek Ubezpieczonego, zgłoszony do Centrum Operacyjnego przez Ubezpieczonego.

3.

Zakres i koszty wykonania usług remontowych są zgodne z ustalonym przez Allianz kosztyremem szkody, odpowiednio do wartości ubezpieczonych grup mienia zadeklarowanych we wniosku o ubezpieczenie ruchomości domowych, nie więcej jednak niż do maksymalnych limitów określonych w o.w.u. Pod własnym dachem.

4.

Koszty wykonania usług remontowych są refundowane w ramach odszkodowania należnego z tytułu ubezpieczenia ruchomości domowych.

§ 14.

Wyłączenia odpowiedzialności

1.

Allianz nie podejmuje żadnych czynności i jest zwolniony z pokrycia kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego, jeżeli uprzednio nie został poinformowany o zdarzeniu, chyba że powiadomienia nie dokonano z powodu siły wyższej lub szczególnych okoliczności.

2.

Allianz nie świadczy usług assistance i serwisowych, jeżeli szkoda wystąpiła w innym miejscu niż miejsce ubezpieczenia, bądź jeżeli odpowiedzialność Allianz za szkodę jest wyłączona na podstawie o.w.u. Pod własnym dachem.

3.

W ramach usług assistance Allianz nie odpowiada za utratę, ubytek lub uszkodzenie mienia. Szkody polegające na utracie, ubytku lub uszkodzeniu mienia są objęte ochroną w ramach umowy ubezpieczenia ruchomości

domowych na podstawie o.w.u. Pod własnym dachem zgodnie z określonym w niej zakresem ubezpieczenia.

4.

Allianz nie odpowiada za szkody na osobie i mieniu oraz za szkody polegające na utraconych korzyściach, zaistniałe w związku ze świadczonymi usługami assistance.

5.

Z usług są wyłączone:

- 1) usługi związane z uszkodzeniami, za naprawę których odpowiadają właściwe służby administracyjne lub właściwe służby pogotowia technicznego, energetycznego, wodno-kanalizacyjnego oraz gazowego;
- 2) usługi elektryka lub technika urządzeń i instalacji grzewczych związane z uszkodzeniami żarówek, lampek kontrolnych, przedłużaczy;
- 3) usługi związane z konserwacją ubezpieczonych ruchomości domowych i stałych elementów wykończeniowych;
- 4) usługi związane z naprawą uszkodzeń, które pojawiły się przed zaistnieniem zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną;
- 5) wszelkie usługi wykonywane poza terytorium Polski;
- 6) usługi medyczne, jeżeli stan zdrowia Ubezpieczonego wymaga wezwania pogotowia ratunkowego.

6.

Z usług określonych w § 7 ust. 4 pkt 1 i 3 jest wyłączony transport mienia, które ze względu na swoją wagę lub gabaryty nie może być przewożone samochodem ciężarowym o ładowności do 3,5 tony.

7.

Allianz nie pokrywa kosztów:

- 1) zakupu leków, środków opatrunkowych i innych medykamentów;
- 2) związanych z chorobami przewlekłymi i psychicznymi oraz ich zaostrzeniami;
- 3) związanych z wypadkami spowodowanymi umyślnie (w tym samobójstwa, usiłowania popełnienia samobójstwa i samookaleczenia);
- 4) będących następstwem alkoholizmu Ubezpieczonego lub przebywania pod wpływem alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii, leków nieprzepisanych przez lekarza lub przepisanych przez lekarza, ale stosowanych niezgodnie z jego zaleceniem.

8.

Allianz nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub brak możliwości realizacji świadczeń lub udzielenia informacji, jeśli są one spowodowane przez siłę wyższą, a w szczególności: strajki, niepokoje społeczne, zamieszki, akty terroru, sabotaż, wojnę (również domową), skutki promieniowania radioaktywnego, a także ograniczenia w poruszaniu się wynikające z decyzji władz administracyjnych.

§ 15.

Postępowanie w razie szkody

1.

W razie wystąpienia szkody Ubezpieczony jest zobowiązany – przed podjęciem działań we własnym zakresie – do skontaktowania się z Centrum Operacyjnym.

2.

Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:

- 1) imię i nazwisko Ubezpieczonego;
- 2) imię i nazwisko osoby zgłaszającej;
- 3) adres miejsca ubezpieczenia;
- 4) numer polisy;
- 5) krótki opis szkody lub nieszczęśliwego wypadku i rodzaju koniecznej pomocy;
- 6) numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym;
- 7) inne informacje przydatne pracownikowi Centrum Operacyjnego Allianz do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług.

§ 16.

Postanowienia końcowe

1.

Za zgodą stron do umowy ubezpieczenia mogą być wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w niniejszych o.w.u.

2.

W kwestiach nieunormowanych w o.w.u. Home Assistance mają zastosowanie postanowienia o.w.u. mieszkań Pod własnym dachem, na podstawie których zawarto umowę ubezpieczenia ruchomości domowych, przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o działalności ubezpieczeniowej oraz innych bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

3.

Spory wynikające z umowy ubezpieczenia rozpatrują sądy powszechne właściwe rzeczowo i miejscowo dla siedziby Allianz albo miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, w postępowaniu cywilnym procesowym.

4.

Skargi i zażalenia związane z zawieraniem lub wykonywaniem umowy ubezpieczenia Ubezpieczający, Ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia może zgłaszać do Centrali TUiR Allianz Polska S.A. Skargi mogą być kierowane także do Rzecznika Ubezpieczonych.

5.

Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia zostały przyjęte uchwałą Zarządu TUiR Allianz Polska S.A. nr 98/2011 z dnia 26 września 2011 roku i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 21 października 2011 r.

Paweł Dangel
Prezes Zarządu

Michael Müller
Wiceprezes Zarządu

Piotr Dzikiewicz
Wiceprezes Zarządu

Stanisław Borkowski
Wiceprezes Zarządu

Zbigniew Świątek
Wiceprezes Zarządu

Dariusz Karłowicz
Członek Zarządu

Aneks nr 1

do Ogólnych warunków ubezpieczenia Home Assistance zatwierdzonych uchwałą Zarządu nr 98/2011

§ 1

Wprowadza się Informacje, o których mowa w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, umieszczonej po stronie tytułowej OWU Home Assistance a przed § 1 o następującym brzmieniu:

Ogólne warunki ubezpieczenia Home Assistance. Informacje, o których mowa w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

| RODZAJ INFORMACJI | NUMER ZAPISU Z OWU HOME ASSISTANCE |
|--|--|
| Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń | § 1 ust. 2-4 § 1 ust. 6 § 2 - § 13 |
| Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia | § 1 ust. 6 § 4 ust. 2 § 5 ust. 1 § 6 ust. 1 § 7 ust. 1 i ust. 5 oraz ust. 6 § 8 ust. 1 § 9 ust. 1 § 10 ust. 2 i ust. 3 § 11 ust. 1 § 14 |

§ 2

1.

W § 1 dodaje się ust. 11, który otrzymuje następujące brzmienie:
Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia na piśmie w terminie 30 dni, a w przypadku gdy ubezpieczający jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczyciel nie poinformował ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

2.

Zmianie ulega zapis § 16 ust. 3 i otrzymuje następujące brzmienie:

- 1) Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
- 2) Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

3.

Zmianie ulega zapis § 16 ust. 4 i otrzymuje następujące brzmienie:

- 1) Reklamacja związana ze świadczonymi przez Allianz usługami może zostać złożona w każdej jednostce Allianz obsługującej klientów oraz w siedzibie Allianz (ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa). Reklamacja może być złożona:

- w formie pisemnej – osobiście, w każdej jednostce Allianz obsługującej klientów lub w siedzibie Allianz, albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy prawo pocztowe oraz za pośrednictwem kuriera lub posłańca,
 - ustnie – telefonicznie (preferowany numer telefonu 224 224 224) albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce Allianz obsługującej klientów lub w siedzibie Allianz,
 - w formie elektronicznej – za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie www.allianz.pl lub za pomocą poczty elektronicznej na adres skargi@allianz.pl.
- 2) Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji jest zarząd Allianz lub osoba upoważniona przez Allianz.
 - 3) Rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi nastąpi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania ww. terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi do klienta przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ciągu 30 dni, termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Informacja do klienta z przewidywanym terminem rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi wskazywać będzie przyczynę opóźnienia oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.
 - 4) Odpowiedź na reklamację będzie udzielona w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z zastrzeżeniem, że odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta.
 - 5) Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji znajdują się na stronie www.allianz.pl oraz w jednostkach Allianz obsługujących klientów.
 - 6) Allianz podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

7) Wniosek o rozpatrzenie sprawy może zostać złożony do Rzecznika Finansowego.

4.

Zostaje dodany § 16 ust. 5, o następującym brzmieniu:
Prawem właściwym dla umów ubezpieczenia zawieranych w oparciu o Ogólne warunki ubezpieczenia Home Assistance jest prawo polskie.

§3

Niniejszy aneks nr 1 do Ogólnych warunków ubezpieczenia Home Assistance został zatwierdzony uchwałą Zarządu TUiR Allianz Polska S.A. nr 255/2015 z dnia 8 grudnia 2015 roku i wchodzi w życie z dniem 9 grudnia 2015 roku.



Veit Stutz
Prezes Zarządu



Radosław Kamiński
Wiceprezes Zarządu



Krzysztof Szypuła
Wiceprezes Zarządu



Zbigniew Świątek
Wiceprezes Zarządu



Jerzy Visan
Wiceprezes Zarządu