

**OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA
ASSISTANCE DOMOWY
DLA POSIADACZY RACHUNKU
EUROKONTO AKTYWNE Z „PAKIETEM POMOCY DOMOWEJ”**

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie niniejszych ogólnych warunków ubezpieczenia „ASSISTANCE DOMOWY”, zwanych dalej owu, Ubezpieczyciel tj. Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółka Akcyjna, zwane dalej Allianz Polska, zapewnia Ubezpieczonemu pomoc w domu, w formie usług assistance.
2. Ubezpieczonemu w zakresie określonym w niniejszych ogólnych warunkach ubezpieczenia „ASSISTANCE DOMOWY” jest posiadacz/współposiadacz prowadzonego przez Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna Rachunku Eurokonto Aktywne z „Pakiem Pomocy Domowej” zwanego dalej Rachunkiem Eurokonto.
3. „Pakiet Pomocy Domowej” jest dodawany do Rachunku Eurokonto w ramach oferty specjalnej Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna dla posiadaczy/współposiadaczy Rachunku Eurokonto będących jednocześnie świadczeniobiorcami ZUS
4. Zgodnie z umową ubezpieczenia Ubezpieczającym jest Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Grzybowska 53/57 wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000014843; o numerze NIP 526-000-68-41 oraz kapitale zakładowym i kapitale wpłaconym w wysokości 262 380 367 złotych według stanu na dzień 14 grudnia 2011 roku.
5. Umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Allianz Polska na rzecz Ubezpieczonego określa w szczególności:
 - 1) sposób zawierania umowy ubezpieczenia,
 - 2) prawa i obowiązki stron umowy,
 - 3) tryb, warunki, sposób oraz przesłanki i terminy wypowiedzenia umowy przez Ubezpieczającego lub Allianz Polska,
 - 4) sposób ustalania i opłacania składki ubezpieczeniowej,
 - 5) tryb, warunki oraz sposób dokonywania zmiany umowy.
 - 6) tryb obejmowania ochroną ubezpieczeniową w ramach niniejszych o.w.u. posiadaczy rachunku Eurokonto Aktywne z „Pakiem Pomocy Domowej
6. Usługi polegające na interwencji specjalisty i mechanika RTV/ AGD/ PC są świadczone w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego, które zostało przez niego zgłoszone jako pierwsze do ubezpieczenia assistance (z zastrzeżeniem postanowień § 2, ust. 2).
7. W ramach jednego Rachunku Eurokonto może być ubezpieczone tylko jedno miejsce zamieszkania. W przypadku rachunków wspólnych prowadzonych na rzecz dwóch osób współwłaściele rachunku decydują o wskazaniu miejsca zamieszkania do ubezpieczenia assistance.
8. Ochrona ubezpieczeniowa udzielana posiadaczowi/współposiadaczowi Rachunku Eurokonto rozpoczyna się od dnia następnego po dniu zawarcia umowy o prowadzenie Rachunku Eurokonto i trwa do czasu rozwiązania umowy o prowadzenie Rachunku Eurokonto lub do czasu rozwiązania umowy ubezpieczenia zawartej przez Ubezpieczającego z Allianz Polska na rzecz Ubezpieczonego, w zależności od tego które z tych zdarzeń wystąpi wcześniej.
9. Usługi są świadczone za pośrednictwem Centrum Operacyjnego Mondial Assistance Sp. z o.o., ul. Domaniewska 50 B, 02-672 Warszawa, nr telefonu 022 5 222 567, fax. 022 5 222 520, zwanego dalej Centrum Operacyjnym.
10. Ochrona ubezpieczeniowa jest udzielana na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 2 . Definicje

1. **Usługi assistance** – usługi, których świadczenie jest przedmiotem ubezpieczenia polegające na zorganizowaniu i pokryciu kosztów pomocy udzielonej Ubezpieczonemu w miejscu zamieszkania oraz zapewnieniu usług informacyjnych w zakresie i granicach określonych niniejszymi warunkami ubezpieczenia.
2. **Miejsce zamieszkania** - mieszkanie lub dom, którego adres jest wskazany przez Ubezpieczonego w bankowej dokumentacji Rachunku Eurokonto jako miejsce stałego zamieszkania Ubezpieczonego lub adres korespondencyjny, w przypadku, gdy miejsce stałego zamieszkania nie zostało wskazane.
3. **Zdarzenie losowe** – zdarzenie, które uprawnia Ubezpieczonego do skorzystania z interwencji specjalisty w przypadku ryzyka utraty lub dalszego uszkodzenia mienia znajdującego się w miejscu zamieszkania. Za zdarzenie losowe uważa się: pożar, uderzenie pioruna, przepięcie, eksplozję, implozję, uderzenie lub upadek statku powietrznego, uderzenie pojazdu mechanicznego, huragan i grad, zalanie, pęknięcie mroźne, zalanie przez osoby trzecie, powódź, kradzież z włamaniem, wandalizm, stłuczenie szyb i innych przedmiotów szklanych odpowiadające poniższym definicjom:
 - 1) Pożar – działanie ognia, który wydostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile.
 - 2) Uderzenie pioruna – bezpośrednie przejście ładunku elektrycznego z atmosfery do ziemi, które pozostawiło w miejscu zamieszkania bezsporne ślady; uderzenie pioruna nie obejmuje szkód spowodowanych przepięciem.
 - 3) Przepięcie – wywołane wyladowaniami atmosferycznymi pośrednie uszkodzenie lub zniszczenie instalacji lub ruchomości domowych wskutek nagłego i krótkotrwałego napięcia prądu, wyższego od znamionowego dla danego urządzenia, instalacji, linii, sieci;
 - 4) Eksplozja - zespół zjawisk towarzyszących nagłemu przejściu układu z jednego stanu równowagi w drugi, z gwałtownym wyzwoleniem znacznej ilości energii (cieplnej lub świetlnej), gazu, pyłu, par. Pod pojęciem eksplozji zbiornika ciśnieniowego (kotła, rurociągu itp.), który stale jest napełniony parą lub gazem, rozumie się rozerwanie ścian zbiornika i gwałtowne wyrównanie ciśnień na zewnątrz i wewnątrz zbiornika, jak również eksplozję spowodowaną gwałtownie przebiegającą reakcją chemiczną wewnątrz zbiornika nie powodującą rozerwania jego ścian.
 - 5) Implozja – uszkodzenie zbiornika lub aparatu próżniowego na skutek działania podciśnienia.
 - 6) Uderzenie lub upadek statku powietrznego – przymusowe lądowanie lub upadek statku powietrznego lub innego obiektu latającego, upadek jego części lub przewożonego ładunku.
 - 7) Uderzenie pojazdu mechanicznego - uderzenie pojazdu mechanicznego, jego części lub przewożonego ładunku. **Za uderzenie pojazdu mechanicznego nie uważa się uderzenia przez pojazd należący do Ubezpieczonego, osób zamieszkujących na stałe w miejscu zamieszkania, pracowników lub osób, którym powierzono stałą ochronę miejsca zamieszkania.**
 - 8) Huragan - wiatr o prędkości nie mniejszej niż 18,9 m/s (68 km/h), którą potwierdziły pomiary najbliższego miejsca zamieszkania stacji Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej. W przypadku, gdy szybkość wiatru nie może być potwierdzona, Allianz Polska ponosi odpowiedzialność, jeżeli wiatr spowodował szkody w okolicy miejsca zamieszkania.
Oprócz bezpośredniego działania huraganu pod pojęciem tym określa się również następstwa szkód spowodowanych unoszonymi przez huragan częściami budynków, drzew lub przedmiotami.
 - 9) Grad – opady atmosferyczne składające się z bryłek lodu.

10) Zalanie – wyciek wody, pary lub cieczy, która wskutek awarii wydostała się z:

- a) rur dopływowych (instalacji wodociągowej) i połączeń giętkich wraz z armaturą,
- b) rur odpływowych (instalacji kanalizacyjnej) znajdujących się wewnątrz budynku/ lokalu,
- c) wyposażenia połączonego na stałe z systemem rur (pralki, wirówki, zmywarki) znajdujących się w miejscu zamieszkania,
- d) wodnego/ parowego/ olejowego układu grzewczego lub klimatyzacji, pomp wodnych, słonecznego układu ogrzewania wody,
- e) instalacji tryskaczowej lub gaśniczej,
- f) instalacji kanalizacyjnej w następstwie cofnięcia się wody lub ścieków, o ile przyczyna cofnięcia znajdowała się na terenie posesji z budynkiem/ lokalem, w którym znajduje się miejsce zamieszkania.
- g) urządzeń wodno- kanalizacyjnych na skutek nieumyślnego pozostawienia otwartych kurków w warunkach przerwy w dopływie wody.

11) Pęknięcie mrozowe - uszkodzenia spowodowane mrozem polegające na pęknięciu znajdujących się w miejscu zamieszkania:

- a) urządzeń kąpielowych, umywalk, spluczek, syfonów, wodomierzy, kotłów, bojlerów,
- b) rur dopływowych lub odpływowych (kanalizacyjnych), instalacji grzewczych, instalacji tryskaczowej i/ lub gaśniczej.

12) Zalanie przez osoby trzecie - zalanie wodą lub inną cieczą, za które ponoszą odpowiedzialność osoby trzecie: fizyczne, prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej.

13) Powódź – zalanie terenu lub podłoża, które powstało w następstwie:

- a) wystąpienia z brzegów wód powierzchniowych (stojących lub płynących),
- b) nadmiernych opadów atmosferycznych w miejscu zamieszkania, tj. zalania terenu, które wystąpiło pomimo prawidłowo zaprojektowanego i sprawnego systemu odprowadzania wody (studzienki, rury odprowadzające, rowy),

14) Kradzież z włamaniem – dokonanie zaboru ruchomości domowych w celu przywłaszczenia po:

- a) uprzednim usunięciu lub zniesieniu przez sprawcę zabezpieczenia przy użyciu narzędzi lub siły,
- b) otwarciu przez sprawcę zabezpieczenia podrobionym kluczem lub innym narzędziem lub kluczem oryginalnym, który sprawca zdobył przez kradzież z włamaniem do innego pomieszczenia lub w wyniku rabunku; użycie podrobionego lub dopasowanego klucza nie może zostać dowiedzione wyłącznie przez stwierdzenie, że doszło do kradzieży ruchomości domowych znajdujących się w miejscu zamieszkania.

15) Wandalizm – gdy sprawca dostał się lub usiłował dostać się do miejsca zamieszkania w sposób opisany w podpunkcie powyższym i zniszczył lub uszkodził elementy zabezpieczeń przeciwkradzieżowych.

16) Stłuczenie szyb i innych przedmiotów szklanych - rozbicie nieuszkodzonych w chwili przyjęcia do ubezpieczenia szyb i innych przedmiotów szklanych, zamontowanych lub zainstalowanych na stałe w miejscu zamieszkania zgodnie z ich przeznaczeniem.

Za stłuczenie szyb uważa się również powstałe w bezpośrednim związku ze szkodą koszty:

- a) koniecznego oszklenia zastępczego oraz usług ekspresowych,
- b) specjalnej obróbki powierzchniowej ubezpieczonego szkła (np. malowanie, napisy, folia, wytrawianie, itp.),
- c) ustawienia rusztowań lub użycia dźwigu,
- d) naprawy uszkodzonych w związku z wybiciem szyby elementów mocujących szybę w ramie albo/ i uszkodzonego w związku z wybiciem szyby muru.

Za stłuczenie nie uważa się szkód powstałych wskutek:

- a) zarysowania, poplamienia, zmiany barwy lub odprysnięcia kawałka powierzchni ubezpieczonych

szyb,

- b) obróbki, montażu, wymiany w czasie prac konserwatorskich, remontowych, naprawczych w miejscu zamieszkania lub po ich usunięciu z miejsca stałego zainstalowania,
- c) zastosowania niewłaściwej technologii wykonawstwa lub montażu,
- d) zużycia, braku należytej konserwacji.

4. Rok ubezpieczeniowy – 12 miesięczny okres od daty rozpoczęcia ochrony, przy czym początek pierwszego rocznego okresu ubezpieczenia rozpoczyna się w dniu następnym po zawarciu przez Ubezpieczonego umowy o prowadzenie Rachunku Eurokonto.

5. Sprzęt RTV – oznacza znajdujące się w miejscu zamieszkania domowe urządzenia audio-video zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej, których zasilanie z baterii lub akumulatora nie jest możliwe, tj. odbiorniki telewizyjne, odtwarzacze VIDEO i DVD, zestawy HI-FI wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, **które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy, nie wcześniej niż 8 lat przed awarią, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej**, z wyłączeniem okresu w którym urządzenia wymienione powyżej są objęte gwarancją producenta.

6. Sprzęt AGD – oznacza znajdujące się w miejscu zamieszkania następujące urządzenia : kuchnie gazowe i elektryczne, pralki, pralko-suszarki, elektryczne suszarki ubraniowe stanowiące element stałego wyposażenia domu/ mieszkania, chłodziarki, chłodziarko-zamrażarki, zamrażarki, zmywarki znajdujące się w miejscu zamieszkania i wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, **które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy nie wcześniej niż 8 lat przed awarią, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej** z wyłączeniem okresu w którym urządzenia wymienione powyżej są objęte gwarancją producenta.

7. Sprzęt PC Hardware – oznacza znajdujący się w miejscu zamieszkania komputer stacjonarny wraz z monitorem lub komputer przenośny, który został zakupiony jako sprzęt fabrycznie nowy, nie wcześniej niż 8 lat przed awarią, o ile nie jest wykorzystywany na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej z wyłączeniem okresu w którym urządzenia wymienione powyżej są objęte gwarancją producenta.

8. Oprogramowanie PC Software - ubezpieczeniem objęte jest następujące oryginalne i legalne oprogramowanie, które jest chronione oprogramowaniem antywirusowym oraz antyspyware:

- 1) Oprogramowanie: Windows 98, Windows 2000, Windows ME, Windows XP, Windows Vista, lub kolejne wersje tego oprogramowania,
- 2) Pakiety: Office 97, Office 2000, Office 2003, Office 2007 lub kolejne wersje tych pakietów.

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

§ 3 Zakres ubezpieczenia

1. Interwencja specjalisty

1) Jeżeli w następstwie Zdarzenia losowego, które wystąpiło w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego, powstaje ryzyko utraty lub dalszego uszkodzenia mienia, Allianz Polska zapewnia zorganizowanie i pokrycie kosztów dojazdu oraz kosztów robocizny odpowiedniego specjalisty to jest: ślusarza, hydraulika, elektryka, szklarza, dekarza, maksymalnie do trzech interwencji w ciągu roku ubezpieczeniowego dla każdego ze specjalistów z osobna. Interwencja wymaga zgody Centrum Operacyjnego.

Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie.

Koszty jednej interwencji specjalisty – dojazdu i robocizny – pokrywane są do kwoty 600 zł.

2) W przypadku, gdy uszkodzenie kluczy, ich utrata na skutek zagubienia lub kradzieży/ rabunku, uszkodzenie zamków drzwiowych, zatrzasknięcia drzwi (wewnętrznych lub zewnętrznych) lub włamania uniemożliwia dostanie się Ubezpieczonego do Miejsca zamieszkania lub pomieszczenia znajdującego się w Miejscu zamieszkania, Allianz Polska dodatkowo zapewnia interwencję ślusarza tj. koszty dojazdów oraz koszty robocizny ślusarza, maksymalnie do trzech interwencji w ciągu roku ubezpieczeniowego.

Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie.

Koszty jednej interwencji specjalisty – dojazdu i robocizny – pokrywane są do kwoty 600 zł.

2. Interwencja mechanika RTV/AGD

1) W razie Awarii Sprzętu RTV lub AGD powodującej brak możliwości prawidłowego korzystania z tych urządzeń Allianz Polska za pośrednictwem Centrum Operacyjnego zapewnia Ubezpieczonemu w czasie nie przekraczającym 3 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 zamieszkania do autoryzowanego serwisu naprawczego lub z autoryzowanego serwisu naprawczego do Miejsca zamieszkania, **maksymalnie do dwóch interwencji w ciągu roku ubezpieczeniowego na Sprzęt AGD i dwóch interwencji na Sprzęt RTV.**

Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie.

2) Koszty jednej interwencji mechanika Sprzętu RTV lub AGD – dojazdu, robocizny oraz ewentualnego transportu sprzętu z Miejsca zamieszkania do autoryzowanego serwisu naprawczego lub z autoryzowanego serwisu do Miejsca zamieszkania, pokrywane są do kwoty 400 zł.

3) Warunkiem interwencji jest zweryfikowanie wieku sprzętu na podstawie posiadanego przez Ubezpieczonego dowodu zakupu. W przypadku braku dowodu zakupu weryfikacja będzie dokonywana przez przybyłego do Miejsca zamieszkania mechanika na podstawie tabliczki znamionowej sprzętu, a w przypadku braku takiej tabliczki, na podstawie informacji otrzymanych od producenta danego sprzętu.

4) W razie trzeciej i kolejnych Awarii Sprzętu RTV oraz trzeciej i kolejnych awarii Sprzętu AGD w ciągu roku ubezpieczeniowego Centrum Operacyjne na wniosek Ubezpieczonego może zorganizować interwencję mechanika płatną przez Ubezpieczonego.

3. Interwencja mechanika PC

1) W razie Awarii Sprzętu PC Hardware lub Awarii Oprogramowania PC Software powodującej brak możliwości prawidłowego korzystania z tych urządzeń Allianz Polska za pośrednictwem Centrum Operacyjnego zapewnia Ubezpieczonemu w czasie nieprzekraczającym 3 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 zamieszkania do serwisu naprawczego. **W trakcie jednego roku ubezpieczeniowego ochrona ubezpieczeniowa gwarantuje tylko jedną interwencję mechanika PC.**

Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie.

2) Koszty jednej interwencji mechanika sprzętu PC – łączne koszty dojazdu, robocizny oraz ewentualnego transportu sprzętu z miejsca zamieszkania do serwisu naprawczego pokrywane są do kwoty 300 zł.

- 3) Warunkiem interwencji jest zweryfikowanie wieku sprzętu na podstawie posiadanego przez Ubezpieczonego dowodu zakupu. W przypadku braku dowodu zakupu weryfikacja będzie dokonywana przez przybyłego do Miejsca zamieszkania mechanika na podstawie tabliczki znamionowej sprzętu, a w przypadku braku takiej tabliczki, na podstawie informacji otrzymanych od producenta danego sprzętu.
- 4) W razie drugiej lub kolejnej Awarii Sprzętu PC Hardware lub awarii Oprogramowania PC Software w ciągu roku ubezpieczeniowego Centrum Operacyjne na wniosek Ubezpieczonego może zorganizować interwencję mechanika, płatną przez Ubezpieczonego.

4. Zabezpieczenie mieszkania po włamaniu lub awarii zamka

- 1) Jeżeli na skutek włamania lub awarii zamka występuje konieczność zabezpieczenia mienia w Miejscu zamieszkania, Centrum Operacyjne w ciągu 48 godzin od zgłoszenia, zapewnia Ubezpieczonemu ochronę mienia, tj. zorganizowanie i pokrycie kosztów dozoru przez strażnika z wyspecjalizowanej firmy, które trwa do 48 godzin.

- 2) Koszty jednej interwencji specjalisty – dojazdu i ochrony - pokrywane są do kwoty 400 zł.

5. Infolinia Twój Dom i Ogród

- 1) W ramach serwisu „Twój dom i ogród” Centrum Operacyjne zapewni posiadaczowi/współposiadaczowi Rachunku Eurokonto Aktywne z „Pakiem Pomocy Domowej” dostęp do następujących usług:

Porady dotyczące pielęgnacji ogrodu:

- a) Instrukcje dotyczące zakładania ogrodu,
- b) Informacje na temat pielęgnacji roślin,
- c) Informacje na temat nawozów i ich zastosowania,
- d) Instrukcje dotyczące zakładania oczek wodnych,
- e) Informacje o roślinach wodnych,
- f) Kalendarz prac ogrodowych,
- g) Instrukcje dotyczące zwalczania szkodników,
- h) Dane teleadresowe firm zajmujących się pielęgnacją ogrodów,
- i) Dane teleadresowe sklepów z artykułami do ogrodu,
- j) Dane teleadresowe sklepów z roślinami,
- k) Informacje o stronach internetowych dedykowanych pielęgnacji i aranżacji ogrodu,

Porady remontowo-budowlane:

- l) Dane teleadresowe architektów wnętrz,
- m) Dane teleadresowe firm przeprowadzkowych,
- n) Dane teleadresowe składów budowlanych,
- o) Informacje o sklepach z wyposażeniem wnętrz,
- p) Informacje o stronach internetowych dedykowanych aranżacji wnętrz,
- q) Informacje o formalnościach jakich trzeba dokonać przy remoncie mieszkania,
- r) Informacje o formalnościach jakich trzeba dokonać przy zakupie działki, mieszkania, domu,
- s) Informacje o podatkach,
- t) Informacje o usługodawcach – adresy, telefony,
- u) Informacje o urzędach gminy – adresy, telefony,
- v) Informacje o placówkach banku – adresy, telefony,
- w) Informacje o sklepach z materiałami budowlanymi – adresy, telefony,
- x) Informacje o autoryzowanych stacjach napraw, firmach wynajmujących samochody,
- y) Informacje o sieci usługodawców.

Powyższe informacje nie mają charakteru porady prawnej i nie mogą być podstawą do jakichkolwiek roszczeń wobec Centrum Operacyjnego.

§ 4. Wyłączenia odpowiedzialności

1. Jeżeli Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu z przyczyn niezależnych od siebie nie skontaktowali się uprzednio z Centrum Operacyjnym w celu uzyskania gwarancji pokrycia lub zwrotu kosztów – są oni zobowiązani:
 - 1) powiadomić Centrum Operacyjne w ciągu 10 dni od daty zaistnienia zdarzenia o powstałych kosztach,
 - 2) przesłać do Centrum Operacyjnego posiadaną dokumentację potwierdzającą zasadność roszczeń.
2. Po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 Allianz ma prawo zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie powyższego obowiązku nastąpiło z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa i przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ustalenie okoliczności i skutków wypadku, chyba że Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu nie skontaktowali się z Centrum Operacyjnym z powodu poważnego zdarzenia losowego lub działania siły wyższej (odpowiednio udokumentowanych przez Ubezpieczonego).
3. Allianz Polska nie jest zobowiązane do świadczenia usług assistance, jeżeli Zdarzenie losowe określone w niniejszych warunkach ubezpieczenia wystąpiło w związku z prowadzoną działalnością zawodową lub gospodarczą.
4. Allianz Polska nie odpowiada za powstałe w związku z wystąpieniem Zdarzenia losowego uszkodzenie, zniszczenie lub utratę mienia znajdującego się w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego.
5. Z zakresu ubezpieczenia wyłączone są:
 - 1) usługi związane z uszkodzeniami za naprawę których odpowiadają wyłącznie właściwe służby administracyjne lub właściwe służby pogotowia technicznego, energetycznego, wodno-kanalizacyjnego czy gazowego, np. awarie:
 - a) pionów instalacji ciepłej-zimnej wody,
 - b) pionów kanalizacyjnych,
 - c) instalacji gazowej,
 - d) przyłączy do budynku,
 - 3) usługi elektryka lub technika urządzeń grzewczych związane z uszkodzeniami żarówek lub przedłużaczy,
 - 4) usługi związane z konserwacją urządzeń oraz stałych elementów mieszkania,
 - 5) usługi związane z naprawą uszkodzeń, które pojawiły się przed momentem zaistnienia Zdarzenia losowego objętego ochroną ubezpieczeniową.
6. Allianz Polska nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub niemożliwość wykonania świadczeń, jeśli opóźnienie lub niemożliwość wykonania świadczeń spowodowane jest strajkami, niepokojami społecznymi, zamieszkami, aktami terroryzmu, sabotażu, wojną (również domową), skutkami promieniowania radioaktywnego, siłą wyższą, a także ograniczeniami w poruszaniu się, wprowadzonymi decyzjami władz administracyjnych.
7. Ponadto zakres usług w przypadku awarii Sprzętu PC Hardware oraz Oprogramowania PC Software określonych niniejszymi ogólnymi warunkami ubezpieczenia nie obejmuje:
 - 1) usług związanych z uszkodzeniami oprogramowania z wyjątkiem oprogramowania wymienionego § 2 pkt 8, centrali telefonicznych, urządzeń peryferyjnych, drukarek, skanerów, a także myszy i klawiatury oraz innych sprzętów hardware niewymienionych w definicji Sprzętu PC Hardware;

- 2) usług związanych z uszkodzeniem wynikłym na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania (w tym stosowania częstotliwości wyższych niż przewidziano dla danego modelu), przechowywania czy konserwacji sprzętu, a także stosowania sprzętu niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa;
 - 3) usług związanych z uszkodzeniami i wadami wynikłymi na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrożeń lub zmian konstrukcyjnych dokonywanych przez Ubezpieczonego lub innego użytkownika.
 - 4) usług związanych z brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu i oprogramowania albo wynikające z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji.
8. Allianz Polska nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych na jakimkolwiek nośniku w wyniku Awarii lub naprawy Sprzętu PC Hardware lub Oprogramowania PC Software.
9. Ubezpieczeniem nie są objęte uszkodzenia mechaniczne, chemiczne, termiczne lub celowe uszkodzenia sprzętu i wywołane nimi wady.
10. Ubezpieczenie nie obejmuje naturalnego zużycia takich elementów jak: toner, atrament, bateria, czytnik lasera itp.
11. Z zakresu ubezpieczenia wyłączone są czynności naprawcze i koszty transportu do autoryzowanego serwisu sprzętu będącego na gwarancji producenta. Sprzęt, który posiada oryginalne karty gwarancyjne producenta powinien być serwisowany w autoryzowanych punktach serwisowych przez końcowego użytkownika.
12. Zakres ubezpieczenia nie obejmuje kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest Ubezpieczony lub Użytkujący we własnym zakresie i na własny koszt np.: zainstalowanie sprzętu, konserwacja, instalacja oprogramowania itp.
13. Zakres ubezpieczenia nie obejmuje kosztów materiałów i części zużytych wykorzystanych do dokonania naprawy.

§ 5. Postępowanie w przypadku, gdy Ubezpieczony chce skorzystać z usługi assistance

1. Ubezpieczony jest zobowiązany, przed podjęciem działań we własnym zakresie, skontaktować się z Centrum Operacyjnym, które czynne jest całą dobę pod numerem tel. 022 52 22 567, fax. 022 5 222 520.
2. Allianz Polska nie zwraca kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego bez uprzedniego powiadomienia i uzyskania zgody Centrum Operacyjnego, nawet w sytuacji kiedy koszty te mieszczą się w granicach limitów odpowiedzialności, chyba że powiadomienia nie dokonano z powodu siły wyższej lub szczególnych okoliczności (odpowiednio udokumentowanych).
3. Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:
 - 1) imię i nazwisko
 - 2) PESEL
 - 3) miejsce zamieszkania zgodne z dokumentacją bankową,
 - 4) dziesięć ostatnich cyfr numeru karty Mastercard Debit lub Maestro lub numer Rachunku Eurokonto
 - 5) krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy,
 - 6) numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym,
 - 7) inne informacje konieczne do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług, o które pracownik Centrum Operacyjnego zapyta w trakcie rozmowy z Centrum Operacyjnym

4. Jeżeli Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu z przyczyn niezależnych od siebie nie skontaktowali się uprzednio z Centrum Operacyjnym w celu uzyskania gwarancji pokrycia lub zwrotu kosztów – są oni zobowiązani:
- 1) powiadomić Centrum Operacyjne w ciągu 10 dni od daty zaistnienia zdarzenia o powstałych kosztach,
 - 2) przesłać do Centrum Operacyjnego posiadaną dokumentację potwierdzającą zasadność roszczeń.
5. Po upływie terminu, o którym mowa w ust 4 pkt 1 Allianz ma prawo zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie powyższego obowiązku nastąpiło z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa i przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ustalenie okoliczności i skutków wypadku, chyba że Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu nie skontaktowali się z Centrum Operacyjnym z powodu poważnego zdarzenia losowego lub działania siły wyższej (odpowiednio udokumentowanych przez Ubezpieczonego).

§ 6. Postanowienia końcowe

1. Wykonanie usług gwarantowanych w niniejszych o.w.u. może być opóźnione na skutek udokumentowanych przez Centrum Operacyjne strajków, zamieszek, niepokojów społecznych, aktów terroru, wojny domowej, wojny o zasięgu międzynarodowym, promieniowania radioaktywnego lub jonizującego, zaistnienia zdarzenia losowego lub zadziałania siły wyższej, a także ograniczenia w poruszaniu się, wprowadzonego decyzjami władz administracyjnych. Allianz nie ponosi odpowiedzialności za ww. opóźnienia lub brak możliwości zapewnienia pomocy z ww. powodów.
2. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszych o.w.u. stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o działalności ubezpieczeniowej oraz inne obowiązujące przepisy polskiego prawa.
3. Powództwo o roszczenia wynikające z umów ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej, albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
4. Roszczenia z umowy ubezpieczenia przedawniają się z upływem lat trzech.
5. Skargi lub zażalenia związane z zawieraniem lub wykonywaniem umowy ubezpieczenia, Ubezpieczający, Ubezpieczony, poszkodowany lub uprawniony na podstawie umowy ubezpieczenia może zgłaszać do Dyrekcji Generalnej Allianz (Centrala). Skargi lub zażalenia mogą być również kierowane do Rzecznika Ubezpieczonych.
6. Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia Assistance domowej dla posiadaczy rachunku Eurokonto Aktywne z „Pakiem Pomocy Domowej” zostały przyjęte na mocy uchwały Zarządu TUiR Allianz Polska S.A.