

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA

# HOME ASSISTANCE

# Ogólne warunki ubezpieczenia Home Assistance

## Spis treści

§ 1	Ustalenia ogólne .....	3
§ 2	Definicje .....	3
§ 3	Przedmiot i suma ubezpieczenia .....	4
§ 4	Naprawa sprzętu RTV, AGD, PC .....	4
§ 5	Pomoc interwencyjna w razie ryzyka utraty lub zniszczenia ubezpieczonego mienia .....	4
§ 6	Pomoc interwencyjna w sytuacjach awaryjnych .....	4
§ 7	Pomoc organizacyjna w razie ryzyka utraty lub zniszczenia ubezpieczonego mienia .....	4
§ 8	Pomoc organizacyjna w sytuacji, gdy miejsce ubezpieczenia znajduje się w stanie wykluczającym możliwość zamieszkiwania .....	4
§ 9	Pomoc psychologa .....	5
§ 10	Pomoc medyczna .....	5
§ 11	Opieka nad ludźmi .....	5
§ 12	Nadzór nad zwierzętami .....	5
§ 13	Organizacja usług .....	5
§ 14	Infolinia medyczna oraz usługi informacyjne .....	5
§ 15	Wyłączenia odpowiedzialności .....	5
§ 16	Postępowanie w razie szkody .....	6
§ 17	Początek i koniec ochrony ubezpieczeniowej .....	6
§ 18	Składka ubezpieczeniowa .....	6
§ 19	Postanowienia końcowe .....	6
§ 20	Uchwała Zarządu Allianz .....	7

**Ogólne warunki ubezpieczenia  
Home Assistance**

<b>RODZAJ INFORMACJI</b>	<b>NUMER ZAPISU Z OWU</b>
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 1 ust. 2, 3 § 2 § 3 § 4 § 5 § 6 § 7 § 8 § 9 § 10 § 11 § 12 § 13 § 14 § 16
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 3 ust. 2, 3, 4, 5 § 15

## § 1

### Ustalenia ogólne

1.

Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia Home Assistance, zwane dalej OWU, stosuje się w umowach ubezpieczenia, zawieranych przez Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółka Akcyjna, zwane dalej Allianz, z osobami fizycznymi, osobami prawnymi i jednostkami organizacyjnymi niebędącymi osobami prawnymi, zwanymi dalej Ubezpieczającymi.

2.

Na zasadach i w trybie określonym w niniejszych OWU, Allianz udziela świadczeń pomocy ochrony ubezpieczeniowej w zakresie świadczeń assistance i serwisowych, na wypadek ryzyka wystąpienia skutków zdarzeń ubezpieczeniowych wskazanych w umowie ubezpieczenia, do których doszło na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej we wskazanym miejscu ubezpieczenia. Ubezpieczenie dedykowane jest dla zabezpieczenia potrzeb osób fizycznych w ich życiu prywatnym, niezwiązanym z jakąkolwiek działalnością gospodarczą lub zarobkową. Allianz nie świadczy usług w budynkach lub lokalach zamieszkiwanych okresowo lub doglądanych, domach letniskowych, budynkach i lokalach w trakcie budowy.

3.

Allianz realizuje wszelkie świadczenia za pośrednictwem Centrum Operacyjnego. Adres i numery telefonów do Centrum Operacyjnego są zamieszczone w dokumencie ubezpieczenia.

## § 2

### Definicje

- Awaria sprzętu RTV, AGD, PC** – oznacza uszkodzenie uniemożliwiające prawidłowe korzystanie ze sprzętu, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi.
- Budynek/lokal w budowie** – za obiekt w budowie uważamy stan rzeczy, gdy rozpoczęte zostały prace budowlane, a budynek/lokal nie jest ukończony, czyli nie spełnia jednocześnie następujących warunków: jest zaopatrzone we wszystkie przewidziane w projekcie, sprawnie działające instalacje i urządzenia budowlane i jest zamieszkały (jest w nim prowadzone gospodarstwo domowe).
- Centrum Operacyjne** – Mondial Assistance – jest dostępne całą dobę pod numerem telefonu przekazanym Ubezpieczonemu przez Allianz.
- Dom letniskowy** – budynek lub lokal mieszkalny zamieszkiwany czasowo, służący celom rekreacyjnym, w tym również budynek na terenie ogrodów działkowych.
- Dziecko** – za dziecko uznaje się osobę do 16 roku życia zamieszkuje w miejscu ubezpieczenia, nad którą Ubezpieczony sprawuje opiekę prawną.
- Miejsce ubezpieczenia** – adres posesji, budynku lub lokalu na terytorium Polski, stanowiący stałe miejsce zamieszkania Ubezpieczonego, wskazany przez Ubezpieczającego w umowie 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.
- Nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, niezależne od woli i stanu zdrowia Ubezpieczonego, zaistniałe w miejscu ubezpieczenia, jak również zaistniałe w trakcie przemieszczania się na terytorium Polski (w tym na terenie miejscowości stanowiącej miejsce zamieszkania), powodujące rozstrój zdrowia lub trwałe uszkodzenie ciała.
- Nagle zachorowanie** – powstały w sposób nagły stan chorobowy zagrażający życiu lub zdrowiu Ubezpieczonego, zaistniały w miejscu ubezpieczenia, jak również zaistniały w trakcie przemieszczania się na terytorium Polski (w tym na terenie miejscowości stanowiącej miejsce zamieszkania), wymagający natychmiastowej pomocy lekarskiej.
- Osoba wyznaczona do opieki** – osoba zamieszkała na terytorium Polski, będąca opiekunem prawnym dziecku lub osoby niesamodzielnej albo osoba wyznaczona przez Ubezpieczonego do sprawowania takiej opieki; wskazanie takiej osoby jest równoznaczne z uprawnieniem jej do sprawowania opieki nad dziećmi Ubezpieczonego lub osobami niesamodzielnymi.
- Osoba wskazana** – osoba zamieszkała na terytorium Polski, wyznaczona przez Ubezpieczonego do sprawowania opieki nad psami lub kotami.
- Osoba niesamodzielną** – osoba zamieszkuje 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.
- Osoby bliskie** – współmałżonek, rodzeństwo, wstępni, zstępni, ojczym, macocha, pasierb, pasierbica, teściowie, zięć, synowa, przysposobieni, przysposabiający, osoby pozostające pod opieką lub przyjęte na wychowanie w ramach rodziny zastępczej w rozumieniu przepisów prawa rodzinnego i opiekuńczego oraz osoby prowadzące z Ubezpieczonym wspólne gospodarstwo domowe.
- Opieka nad dziećmi lub osobami niesamodzielnymi** – opieka nad dzieckiem do 16 roku życia lub osobą niesamodzielną, polegająca na zapewnieniu niezbędnych warunków bytowych oraz bezpieczeństwa.
- Opieka nad psami i kotami** – opieka w miejscu ubezpieczenia 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.
- Pomoc domowa** – opieka pielęgniarki w miejscu ubezpieczenia Ubezpieczonego (przygotowanie posiłków, wykonywanie zabiegów pielęgnarskich) po zakończeniu hospitalizacji, w związku ze stwierdzoną przez uprawnionego lekarza uzasadnioną koniecznością opieki w miejscu zamieszkania – przez okres wskazany przez tego lekarza.
- Pomoc medyczna** – usługa o zakresie wskazanym w § 10.
- 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 5 lat przed awarią, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej, z wyłączeniem wymienionych powyżej urządzeń chronionych gwarancją producenta.
- Sprzęt PC** – znajdujący się w miejscu ubezpieczenia komputer stacjonarny wraz z monitorem lub komputer przenośny, wykorzystywany wyłącznie do użytku domowego, który został zakupiony jako sprzęt fabrycznie nowy, nie wcześniej niż 5 lat przed awarią, o ile nie jest wykorzystywany na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej, z wyłączeniem urządzeń chronionych gwarancją producenta.
- 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 5 lat przed awarią, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej, z wyłączeniem wymienionych powyżej urządzeń chronionych gwarancją producenta.
- Stale elementy wykończeniowe** – elementy zamontowane w sposób uniemożliwiający odłączenie od budynku/lokalu bez użycia narzędzi, bez spowodowania ich uszkodzenia lub uszkodzenia substancji budynku/lokalu:

- powłoki malarskie,
  - okładziny podłóg, schodów, ścian i sufitów, sufity podwieszane,
  - przegrody i ścianki działowe,
  - okna i drzwi wraz z ościeżnicami i zamknięciami, kraty, rolety, żaluzje i okiennice,
  - meble wbudowane, wykonane na wymiar,
  - urządzenia stanowiące osprzęt do instalacji (w tym piece, wkłady kominkowe, klimatyzatory, urządzenia i czujki alarmu, zewnętrzne elementy anten telewizyjnych i satelitarnych),
  - szyby.
- Sytuacja awaryjna polegająca na niemożności dostania się do miejsca ubezpieczenia** – sytuacja, w której z powodu uszkodzenia, zagubienia, zatrzęsienia lub kradzieży kluczy lub uszkodzenia zamków w drzwiach wejściowych konieczna jest pilna interwencja specjalisty, umożliwiająca Ubezpieczonemu dostanie się do miejsca ubezpieczenia.
  - 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.
  - Ubezpieczający** – osoba, posiadająca zdolność do czynności prawnych (osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej), zawierająca z Allianz umowę ubezpieczenia i zobowiązana do opłacenia składki ubezpieczeniowej.
  - Ubezpieczony** – osoba, na rachunek której została zawarta umowa ubezpieczenia, posiadająca mienie będące przedmiotem ubezpieczenia na podstawie odpowiedniego tytułu prawnego: prawa własności, spółdzielczego prawa do lokalu, umowy cywilno-prawnej, oraz osoby bliskie prowadzące z Ubezpieczonym wspólne gospodarstwo domowe; wszystkie postanowienia niniejszych ogólnych warunków dotyczące Ubezpieczonego stosuje się odpowiednio do Ubezpieczającego.
  - Uprawniony lekarz** – lekarz konsultant Centrum Operacyjnego.
  - 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.
  - Zdarzenie losowe** – zdarzenie ubezpieczeniowe spowodowane przez:
    - dym i sadzę** – zawiesina cząsteczek w gazie będąca bezpośrednim skutkiem spalania, która nagłe wydobyla się z urządzeń paleniskowych, grzewczych, kuchennych, kanałów wentylacyjnych i suszających, eksploatowanych zgodnie z przeznaczeniem i przepisami technicznymi przy sprawnym funkcjonowaniu urządzeń wentylacyjnych i oddymiających;
    - eksplozję** – zespół zjawisk towarzyszących nagłemu przejściu układu z jednego stanu równowagi w drugi, z gwałtownym wyzwoleniem znacznej ilości energii (ciepłej lub świetlnej), gazu, pyłu, par; pod pojęciem eksplozji zbiornika ciśnieniowego, który stale jest napełniony parą lub gazem, rozumie się rozerwanie ściany zbiornika i gwałtowne wyrównanie ciśnienia na zewnątrz i wewnątrz zbiornika, jak również eksplozję spowodowaną gwałtownie przebiegającą reakcją chemiczną wewnątrz zbiornika niepowodującą rozerwania jego ścian;
    - fałę dźwiękową** – działanie fali uderzeniowej powstałej w wyniku przekroczenia bariery dźwięku przez statek powietrzny;
    - implozję** – uszkodzenie zbiornika lub aparatu próżniowego na skutek działania podciśnienia;
    - katastrofę budowlaną** – zawałenie się budynku, tj. niezamierzone, gwałtowne zniszczenie budynku lub jego części z innych przyczyn niż zdarzenia zdefiniowane jako zdarzenia losowe; Allianz ponosi odpowiedzialność zarówno za szkody powstałe w następstwie zawałenia się budynku stanowiącego miejsce ubezpieczenia, jak również za te, które powstały w przedmiocie ubezpieczenia na skutek katastrofy budowlanej budynków sąsiadujących;
    - kradzież z włamaniem** – zabór mienia z wnętrza budynku lub lokalu uprzednim usunięciem lub zniszczeniem przez sprawcę zabezpieczenia przy użyciu narzędzi lub siły, z pozostawieniem śladów włamania;
    - lawinę** – gwałtowny obryw mas śniegu, lodu, skał lub kamieni, zsuwający się ze stoków górskich;
    - obsuniecie ziemi** – ruch podłoża na stokach spowodowany przyczynami naturalnymi bez związku z jakąkolwiek działalnością człowieka;
    - opady atmosferyczne**:
      - deszcz ulewny** – opady atmosferyczne w postaci wody;
      - grad** – opady atmosferyczne składające się z bryłek lodu;
      - śnieg** – opad atmosferyczny w postaci stałej składający się z drobnych kryształków lodu;
    - powódź** – zalanie terenu spowodowane wystąpieniem z brzegów powierzchniowych wód stojących lub płynących spowodowane nadmiernymi opadami atmosferycznymi, topnieniem śniegu i lodu, tworzeniem się zatorów lodowych, splotem wody po zboczach lub stokach na terenach górskich i pofalowanych lub podwyższeniem się lustra wody postępującym w górę biegu cieku wodnego powstałym wskutek podnoszenia się stanu wody w zbiorniku końcowym (morzu, jeziorze lub rzece przyjmującej dopływ) na skutek działania silnych wiatrów (cofka).
    - pożar** – działanie ognia, który wyostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile;
    - przepięcie** – nagła, krótkotrwała zmiana napięcia zasilającego na wyższe od znamionowego (przypisanego) dla danej instalacji lub urządzenia;
    - silny wiatr** – działanie wiatru o sile powodującej zniszczenie lub uszkodzenie przedmiotu ubezpieczenia; Allianz ponosi odpowiedzialność, jeżeli silny wiatr spowodował szkody w najbliższym sąsiedztwie miejsca ubezpieczenia; ochroną ubezpieczeniową objęte są również następstwa szkód spowodowanych przez uderzenie części budynków, drzewa i ich części lub inne przedmioty powalone lub unoszone przez silny wiatr;
    - stłuczenie szyb** – pęknięcie lub rozbicie szyb zamontowanych lub zainstalowanych na stałe zgodnie z ich przeznaczeniem; przez szyby rozumie się: szyby okienne i drzwiowe, zewnętrzne i wewnętrzne, kolektory i baterie słoneczne, szafy stanowiące część składową mebli, szyby będące stałymi elementami wykończeniowymi lub stanowiące ich część, ceramiczne płyty grzewcze, szyby stanowiące część sprzętu AGD, okładziny ceramiczne i kamienne wewnątrz budynku/lokalu, z wyłączeniem okładzin podłogowych;
    - trzęsienie ziemi** – drgania, uderzenia i kołysania powierzchni ziemi wywołane naturalnymi nagłymi przemieszczeniami mas skalnych w obrębie skorupy ziemskiej, które potwierdziły pomiary najbliższej miejscy ubezpieczenia stacji badawczej; trzęsienie ziemi uważa się za stwierdzone również wtedy, gdy wstrząsy spowodowały szkody w najbliższym sąsiedztwie miejsca ubezpieczenia;
    - uderzenie lub upadek statku powietrznego** – przymusowe lądowanie lub upadek statku powietrznego lub innego obiektu latającego, upadek jego części, paliwa lub przewożonego ładunku;
    - uderzenie pioruna** – bezpośrednie przejście ładunku elektrycznego z atmosfery do ziemi przez przedmiot ubezpieczenia pozostawiające na tym przedmiocie ślady;
    - uderzenie pojazdu mechanicznego** – bezpośrednie uderzenie w przedmiot ubezpieczenia pojazdu mechanicznego, jego części lub przewożonego ładunku, z wyłączeniem pojazdów prowadzonych przez Ubezpieczonego lub przez osoby bliskie dla Ubezpieczonego, lub pojazdów należących do Ubezpieczonego lub osób bliskich dla Ubezpieczonego;
    - upadek drzew i budowli** – upadek drzew, masztów, dźwigów, kominów lub innych budowli, które nastąpiło z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego i za które

Ubezpieczony nie ponosi odpowiedzialności; ubezpieczenie nie obejmuje kosztów związanych z demontażem, naprawą, remontem, ponownym ustawieniem oraz konserwacją maszyn dźwigów, kominów lub innych budowli oraz ich mocowań;

- 20) **wandalizm** – celowe, umyślne uszkodzenie lub zniszczenie przedmiotu ubezpieczenia przez osoby trzecie; za wandalizm uważamy także czyny polegające na pomalowaniu, porysowaniu, umieszczeniu napisów na ubezpieczonych budynkach/lokalach (graffiti);
- 21) **zalanie** – nagły wyciek pary, wody lub innej cieczy, który powstał na skutek:
- wystąpienia awarii polegającej na samoistnym uszkodzeniu znajdujących się w miejscu ubezpieczenia: instalacji wodociągowej, połączeń giętkich, armatury, instalacji kanalizacyjnej, wodnego/parowego/olejowego układu grzewczego lub klimatyzacji, pomp wodnych, słonecznego układu ogrzewania wody, urządzeń połączonych na stałe z systemem rur w tym urządzeń stanowiących wyposażenie użytkowe lub wystrój wewnątrz,
  - cofnięcia się wody lub ścieków z kanalizacji,
  - nieumyślnego pozostawienia otwartych zaworów w warunkach przerwy w dopływie wody, jeżeli za dostarczenie wody jest odpowiedzialny dostawca zewnętrzny,
  - zalania przez osoby trzecie wodą lub inną cieczą, z innego lokalu w budynku wielorodzinnym lub innego budynku mieszkalnego w zabudowie szeregowej lub bliźniaczej,
  - wycieku wody z łózka wodnego lub z akwarium spowodowanego stłuczeniem akwarium lub samoistnym (tj. niezależnym od działań Ubezpieczonego lub osób trzecich) rozszczelnieniem lub uszkodzeniem osprzętu akwarium lub łózka wodnego,
  - topnienia śniegu lub lodu zalegającego na dachu lub innych elementach budynku/lokalu;
- 22) **zapadanie ziemi** – obniżenie się terenu z powodu zaważenia się podziemnych pustych przestrzeni w gruncie, które powstały na skutek przyczyn naturalnych, bez związku z jakąkolwiek działalnością człowieka;
28. **Zdarzenie ubezpieczeniowe** – gwałtowne, nieprzewidywalne zdarzenie, jakie wystąpiło w okresie ubezpieczenia, które powoduje obowiązek świadczenia usług ze strony Allianz.

### § 3

Przedmiot i suma ubezpieczenia

1.

W ramach usług Home Assistance Allianz zapewnia Ubezpieczonemu pomoc opisaną w wariantach **Komfort**, **Optimum** i **Maksimum**, z uwzględnieniem wyłączeń odpowiedzialności Allianz przewidzianych w § 15.

2.

W ramach wariantu **Komfort**, do maksymalnej sumy ubezpieczenia w wysokości 4 000 zł na jedno i wszystkie zdarzenia w okresie ubezpieczenia świadczone są następujące usługi assistance i serwisowe:

- naprawa sprzętu RTV, AGD, PC;
- pomoc interwencyjna w razie ryzyka utraty lub zniszczenia ubezpieczonego mienia – interwencja specjalisty;
- pomoc interwencyjna w sytuacjach awaryjnych polegających na niemożności dostania się do miejsca ubezpieczenia – interwencja ślusarza;
- pomoc organizacyjna w razie ryzyka utraty lub zniszczenia ubezpieczonego mienia – podróż powrotna Ubezpieczonego;
- pomoc organizacyjna w sytuacji, gdy miejsce ubezpieczenia znajdzie się w stanie wykluczającym możliwość zamieszkiwania:
  - transport (w obie strony) Ubezpieczonego do hotelu i zakwaterowanie w hotelu;
  - transport (w obie strony) ocalałego mienia i przechowywanie w miejscu składowania;
  - ochrona mienia;
- pomoc psychologa;
- pomoc medyczną:
  - wizytę lekarza;
  - wizytę pielęgniarki;
  - transport medyczny (w obie strony) do szpitala;
  - dostawę leków i sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego;
- opiekę nad ludźmi:
  - podróż dzieci;
  - podróż osoby wyznaczonej do opieki nad dziećmi lub osobami niesamodzielnymi;
  - opiekę nad dziećmi lub osobami niesamodzielnymi;
  - pomoc domową;
- nadzór nad zwierzętami:
  - opiekę nad psami i kotami;
  - transport psów i kotów;
- organizacja usług:
  - organizacja usług remontowych;
  - organizacji usługi przeglądu instalacji kominowej, elektrycznej lub gazowej;
- infolinię medyczną oraz usługi informacyjne:
  - telefoniczną rozmowę z uprawnionym lekarzem;
  - informacje o lekach, ich działaniu, interakcjach z innymi środkami, przeciwwskazaniach, dawkowaniu, ich zamiennikach;
  - informację w przypadku hospitalizacji;
  - informację o służbach pierwszej pomocy medycznej;
  - informację o służbach użyteczności publicznej;
  - informację o usługodawcach.

3.

W ramach wariantu **Optimum** – do maksymalnej sumy ubezpieczenia w wysokości 6 000 zł na jedno i wszystkie zdarzenia w okresie ubezpieczenia świadczone są usługi assistance i serwisowe wskazane dla wariantu **Komfort**.

4.

W ramach wariantu **Maksimum** – do maksymalnej sumy ubezpieczenia w wysokości 6 000 zł na jedno i wszystkie zdarzenia w okresie ubezpieczenia świadczone są usługi assistance i serwisowe wskazane w wariantach **Komfort** oraz koszty przypadające na:

- zakup części zamiennych niezbędnych do naprawy sprzętu AGD, RTV, PC.
- zakup nowych elementów instalacji i części zamiennych niezbędnych podczas interwencji specjalisty.

5.

Suma ubezpieczenia zmniejsza się każdorazowo o wartość zrealizowanej usługi.

### § 4

Naprawa sprzętu RTV, AGD, PC

1.

W razie awarii sprzętu RTV, AGD, PC (zakupionego jako sprzęt fabrycznie nowy, nie wcześniej niż 5 lat przed awarią) powodującej brak możliwości prawidłowego korzystania z tych urządzeń, Allianz 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 ubezpieczenia do autoryzowanego serwisu i z autoryzowanego serwisu do miejsca ubezpieczenia.

2.

Pozostałe koszty powstałe w związku z wystąpieniem awarii sprzętu RTV, AGD lub PC związane z zakupem części zamiennych, są refundowane w ramach wariantu **Maksimum**, w pozostałych wariantach Ubezpieczony ponosi je we własnym zakresie.

3.

Warunkiem interwencji jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego daty nabycia uszkodzonego sprzętu, poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego tę datę lub na podstawie tabliczki znamionowej sprzętu, 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 interwencyjna w razie ryzyka utraty lub zniszczenia ubezpieczonego mienia

1.

Jeżeli w następstwie zdarzenia losowego, 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, o ile Ubezpieczony zgłosi chęć skorzystania z powyższego świadczenia w terminie 48 godzin od wystąpienia zdarzenia z zastrzeżeniem § 15 ust. 1.

2.

Pozostałe koszty powstałe w związku z wystąpieniem zdarzenia losowego, związane z zakupem nowych elementów instalacji, części zamiennych, są refundowane w ramach wariantu **Maksimum**, w pozostałych wariantach Ubezpieczony ponosi je we własnym zakresie.

### § 6

Pomoc interwencyjna w sytuacjach awaryjnych

1.

W razie wystąpienia sytuacji awaryjnej polegającej na niemożności dostania się do miejsca ubezpieczenia Allianz zapewnia interwencję ślusarza, o ile Ubezpieczony zgłosi chęć skorzystania z powyższego świadczenia w terminie 48 godzin od wystąpienia sytuacji awaryjnej z zastrzeżeniem § 15 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 wariantu **Maksimum**, w pozostałych wariantach ubezpieczenia Ubezpieczony ponosi je we własnym zakresie.

### § 7

Pomoc organizacyjna w razie ryzyka utraty lub zniszczenia ubezpieczonego mienia

1.

Jeżeli w momencie wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego, 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 podróż powrotną Ubezpieczonego – zorganizowanie i pokrycie kosztów przejazdu do miejsca ubezpieczenia (podróż kolejną pierwszą klasą lub autobusem), o ile Ubezpieczony zgłosi chęć skorzystania z powyższych świadczeń w terminie 48 godzin od wystąpienia szkody z zastrzeżeniem § 15 ust. 1.

### § 8

Pomoc organizacyjna w sytuacji, gdy miejsce ubezpieczenia znajdzie się w stanie wykluczającym możliwość zamieszkiwania

1.

Jeżeli w następstwie zdarzenia losowego, które wystąpiło w miejscu ubezpieczenia, znajdzie się ono w stanie wykluczającym możliwość zamieszkiwania, Allianz zapewnia:

- 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 pierwszą klasą lub bilet autobusowy);
- zakwaterowanie Ubezpieczonego w hotelu – rezerwacja i pokrycie kosztów pobytu Ubezpieczonego w hotelu maksymalnie przez 4 doby hotelowe.

2.

Jeżeli po usunięciu skutków zdarzenia losowego, które wystąpiło w miejscu ubezpieczenia, będzie ono w stanie umożliwiającym ponowne zamieszkanie, Allianz zapewnia 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 (bilet kolejowy pierwszej klasy lub bilet autobusowy);

3.

Jeżeli na skutek zdarzenia losowego 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, o ile Ubezpieczony zgłosi chęć skorzystania z powyższych świadczeń w terminie 48 godzin od wystąpienia zdarzenia losowego z zastrzeżeniem § 15 ust. 1.

4.

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

- transport ocalałego mienia do miejsca składowania – zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu ocalałego mienia samochodem ciężarowym do miejsca wyznaczonego przez Ubezpieczonego,
- przechowanie ocalałego mienia – pokrycie kosztów przechowywania ocalałego mienia we wskazanym przez Ubezpieczonego miejscu składowania, o ile Ubezpieczony zgłosi chęć skorzystania z powyższych świadczeń w terminie 48 godzin od wystąpienia zdarzenia losowego z zastrzeżeniem § 15 ust. 1,
- 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. Przewoźny jest tylko takie mienie, które można załadować do samochodu ciężarowego o ładowności do 3,5 tony.

## § 9

### Pomoc psychologa

1. Allianz zapewnia zorganizowanie i pokrycie kosztów wizyt Ubezpieczonego u psychologa, jeżeli zdarzenie losowe, które wystąpiło w miejscu ubezpieczenia wywołało u Ubezpieczonego uraz psychiczny.

2. Organizacja wizyt będzie realizowana na wniosek Ubezpieczonego zgłoszony do Centrum Operacyjnego.

## § 10

### Pomoc medyczna

1. Jeżeli w następstwie nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczony doznał trwałego uszczerbku na zdrowiu lub rozstroju zdrowia, Allianz zapewnia:

- 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; Allianz nie pokrywa kosztów, gdy stan zdrowia Ubezpieczonego według opinii lekarza prowadzącego leczenie 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;
- 3) transport medyczny do szpitala – zorganizowanie transportu i pokrycie kosztów transportu Ubezpieczonego z miejsca ubezpieczenia do odpowiedniego szpitala wskazanego przez uprawnionego lekarza, gdy stan zdrowia Ubezpieczonego według opinii lekarza prowadzącego leczenie 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 5 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.

## § 11

### Opieka nad ludźmi

1. Jeżeli w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania Ubezpieczonego 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 do opieki i powrotu (bilety kolejowe pierwszej klasy lub autobusowe);
- 2) podróż osoby wyznaczonej do opieki nad dziećmi lub osobami niesamodzielnymi – zorganizowanie i pokrycie kosztów przejazdu osoby wyznaczonej do opieki nad dziećmi lub 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 do opieki 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 zorganizowanie i pokrycie kosztów opieki nad dziećmi lub osobami niesamodzielnymi w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego maksymalnie przez 3 doby; jeżeli po upływie tego okresu będzie istniała konieczność przedłużenia opieki, Allianz dołoży starań, by zorganizować opiekę przez dalszą rodzinę lub opiekę społeczną;

3. Jeżeli w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania Ubezpieczonego jest hospitalizowany przez okres dłuższy niż 5 dni, Allianz zapewnia dodatkowo pomoc domową – zorganizowanie i pokrycie kosztów pomocy domowej po zakończeniu hospitalizacji w związku ze stwierdzoną przez uprawnionego lekarza, medycznie uzasadnioną koniecznością pomocy w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego. 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 do opieki 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 realizowane są wówczas, gdy w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego nie ma żadnej uprawnionej osoby do sprawowania opieki nad dziećmi lub osobami niesamodzielnymi oraz wykonywania obowiązków domowych, o których mowa w ust. 3.

## § 12

### Nadzór nad zwierzętami

1. Jeżeli w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania Ubezpieczonego 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 psami i kotami – zorganizowanie i pokrycie kosztów opieki nad zwierzętami domowymi w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego, maksymalnie do 3 dni. Jeżeli po upływie tego okresu będzie istniała konieczność przedłużenia opieki, Allianz, na wniosek Ubezpieczonego i na jego koszt, dołoży starań w celu zorganizowania opieki przez dalszą rodzinę lub schronisko dla zwierząt;
- 2) transport psów i kotów – zorganizowanie i pokrycie kosztów przewozu zwierząt domowych do osoby wyznaczonej do opieki lub do schroniska dla zwierząt.

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

## 3.

Świadczenia wymienione w ust. 1 nie są łączone.

## § 13

### Organizacja usług

1. Jeżeli w następstwie wystąpienia zdarzenia losowego nastąpi uszkodzenie lub zniszczenie mienia, Allianz wskaże Ubezpieczonego podmioty specjalizujące się w usługach remontowych.

2. Allianz zorganizuje w miejscu ubezpieczenia przegląd instalacji kominowej, elektrycznej lub gazowej przez wykwalifikowaną osobę posiadającą stosowne uprawnienia.

3. Organizacja usług będzie realizowana na wniosek Ubezpieczonego zgłoszony do Centrum Operacyjnego. Allianz nie pokrywa kosztów wykonania usług wymienionych w ust. 1 i 2.

## § 14

### Infolinia medyczna oraz usługi informacyjne

1. Allianz zapewnia Ubezpieczonego całodobowy dostęp do infolinii medycznej, polegający na telefonicznej rozmowie z uprawnionym lekarzem, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości udzieli Ubezpieczonego ustnej informacji co do dalszego postępowania. Ponadto w każdej sytuacji Allianz zapewnia Ubezpieczonego 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.

2. Allianz zapewnia następujące telefoniczne usługi informacyjne:

- 1) w ramach infolinii medycznej Allianz zapewnia Ubezpieczonego:
  - a) informowanie o państwowych i prywatnych placówkach służby zdrowia;
  - b) informowanie o placówkach prowadzących zabiegi rehabilitacyjne;
  - c) informowanie o placówkach handlowych oferujących sprzęt rehabilitacyjny;
  - d) informacje medyczne, w tym informacje o tym, jak należy się przygotować do zabiegów lub badań medycznych;
  - e) informowanie o domach pomocy społecznej, hospicjach;
  - f) informowanie o schorzeniach, stosowanych metodach leczenia i nowoczesnych metodach leczenia (w ramach obowiązujących w Polsce przepisów prawa);
  - g) Informowanie o niezbędnych badaniach kontrolnych dla grup wiekowych o podwyższonym ryzyku;
  - h) Informowanie na temat grup wsparcia dla osób dotkniętych alkoholizmem, w trudnej sytuacji rodzinnej, cierpiących na określone schorzenia, kobiet po mastektomii, dla rodziców ciężko chorych dzieci;
  - i) Informowanie o aptekach czynnych przez całą dobę;
- 2) informacja o usługodawcach – całodobowe przekazywanie Ubezpieczonego informacji o numerach telefonów usługodawców i firm świadczących usługi remontowe (ślusarz, hydraulik, elektryk, dekarz, szklarz, stolarz, murarz, malarz, glazurnik, parkieciarz, pomoc domowa, agencja ochrony, firma transportowa, przechowalnia rzeczy);
- 3) informacja o służbach użyteczności publicznej – całodobowe przekazywanie informacji o numerach telefonów pogotowia ratunkowego, policji, straży pożarnej, pogotowia gazowego.

## § 15

### 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 zdarzenie losowe wystąpiło w innym miejscu niż miejsce ubezpieczenia.

3. W ramach usług assistance Allianz nie odpowiada za utratę, ubytek lub uszkodzenie mienia ani za szkody na osobie oraz za szkody polegające na utraconych korzyściach, zaistniałe w związku z usługami assistance świadczonymi przez podmioty trzecie.

4. Allianz nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia powstałe wskutek umyślnego działania Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego. W razie rażącego niedbalstwa Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego odszkodowanie nie należy się, chyba że umowa stanowi inaczej lub zaplata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.

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 jakiegokolwiek mienia, w tym stałych elementów wykończenia;
- 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. Zakres usług w przypadku awarii sprzętu PC nie obejmuje:

- 1) napraw związanych z uszkodzeniami software, wszelkiego oprogramowania, centrali telefonicznych, urządzeń peryferyjnych, drukarek, skanerów, a także myszy oraz innego sprzętu hardware niewymienionego w definicji sprzętu PC;
- 2) napraw związanych z uszkodzeniem wynikłym na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania czy konserwacji sprzętu, a także stosowania sprzętu niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa, (w tym stosowania częstotliwości wyższych niż przewidziano dla danego modelu);
- 3) napraw związanych z uszkodzeniami i wadami wynikłymi na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrojen lub zmian konstrukcyjnych dokonywanych przez Ubezpieczonego;
- 4) napraw związanych z brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu i oprogramowania albo z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji;

- 5) czynności naprawczych i kosztów transportu do autoryzowanego serwisu sprzętu będącego na gwarancji producenta. Sprzęt, który posiada oryginalne karty gwarancyjne producenta powinien być serwisowany w autoryzowanych punktach serwisowych;
- 6) kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest Ubezpieczony we własnym zakresie i na własny koszt, np.: zainstalowanie sprzętu, konserwacja, instalacja oprogramowania;
- 7) napraw związanych z uszkodzeniami chemicznymi, termicznymi lub celowym uszkodzeniem sprzętu i wywołanymi nim wadami;
- 8) naturalnego zużycia takich elementów eksploatacyjnych, jak: toner, atrament, bateria, czynniki lasera itp.

Allianz nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych na jakimkolwiek nośniku w wyniku awarii lub naprawy sprzętu PC.

7.  
Z usług określonych w § 8 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.

- 8.
- Allianz nie pokrywa kosztów:
- 1) zdarzeń ubezpieczeniowych (oraz ich następstw) zaistniałych przed zawarciem umowy ubezpieczenia;
  - 2) zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych wskutek popełnienia przestępstwa lub jego usiłowania w rozumieniu przepisów ustawy Kodeks Karny, wykroczenia lub jego usiłowania w rozumieniu przepisów ustawy Kodeks Wykroczeń lub naruszenia innych powszechnie obowiązujących przepisów, gdy zostało to wykazane poprzez odpowiednie organy państwowe;
  - 3) zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych wskutek reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego bronią jądrową lub promieniotwórczością;
  - 4) zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych wskutek wycieków promieniotwórczych, zanieczyszczeń lub skażeń chemicznych;
  - 5) zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych wskutek epidemii lub pandemii;
  - 6) zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych wskutek leczenia eksperymentalnego i niepotwierdzonego badaniami klinicznymi;
  - 7) zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych wskutek zabiegów ze wskazań estetycznych niezależnie od powodu ich wykonania;
  - 8) zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych wskutek rutynowego lub regenerującego leczenia stomatologicznego bez względu na to, czy jest wykonywane przez lekarza stomatologa, czy chirurga twarzowo-szczękowego;
  - 9) zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych wskutek leczenia pośrednio bądź bezpośrednio wynikającego lub będącego konsekwencją:
    - a) wojen, działań wojennych, konfliktów zbrojnych, zamieszek, rozruchów, zamachów stanu, aktów terroru, powstań, strajków;
    - b) skażeń chemicznych lub radioaktywnych, materiałów nuklearnych, spalania paliwa jądrowego, azbestozy;
  - 10) zakupu leków, środków opatrunkowych i innych medykamentów;
  - 11) związanych z chorobami przewlekłymi i psychicznymi oraz ich zaostrzeniami;
  - 12) związanych z wypadkami spowodowanymi umyślnie (w tym samobójstwa, usiłowania popełnienia samobójstwa i samoakaleczenia);
  - 13) 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, o ile miało wpływ na powstanie szkody.

9.  
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.

## § 16 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) pełny numer polisy;
  - 3) imię i nazwisko osoby zgłaszającej;
  - 4) adres miejsca ubezpieczenia;
  - 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 do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług.

## § 17 Początek i koniec ochrony ubezpieczeniowej

1.  
O ile umowa ubezpieczenia nie stanowi inaczej, odpowiedzialność Allianz rozpoczyna się od dnia podanego w umowie ubezpieczenia jako początek ochrony, nie wcześniej jednak niż od dnia następującego po opłaceniu składki lub pierwszej raty składki.

2.  
Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, ubezpieczający ma prawo pisemnego odstąpienia od umowy ubezpieczenia 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 zapłaty składki za okres, w jakim ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

3.  
Wyplata odszkodowania lub odszkodowań w wysokości równej sumie ubezpieczenia stanowi całkowite spełnienie świadczenia z tytułu umowy ubezpieczenia i powoduje rozwiązanie umowy ubezpieczenia.

## § 18 Składka ubezpieczeniowa

1.  
Obowiązek zapłaty składki ciąży na Ubezpieczającym.

2.  
Składkę ubezpieczeniową ustala się za czas trwania odpowiedzialności Allianz na podstawie taryfy składek obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.

3.  
Jeżeli Allianz ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zaplaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka lub jej pierwsza rata nie zostanie opłacona w terminie płatności, Allianz może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, za który ponosił odpowiedzialność z zastrzeżeniem ust. 4. W przypadku braku wypowiedzenia umowy wygasa ona z końcem okresu, za który przypadała niezapłacona składka, a Allianz przysługuje składka za cały okres udzielanej ochrony ubezpieczeniowej.

4.  
Nieopłacenie kolejnej raty składki w wysokości i terminie określonym w umowie ubezpieczenia spowoduje ustanie odpowiedzialności Allianz, jeżeli po upływie terminu zapłaty Allianz wezwie Ubezpieczającego do zapłaty z pouczeniem, że jeżeli zapłata nie zostanie dokonana w terminie 7 dni od dnia otrzymania przez niego wezwania, to ochrona ustaje. W przypadku gdy brak jest takiego wezwania ze strony Allianz, ochrona ubezpieczeniowa nie ustaje, a Allianz przysługuje składka za cały okres udzielanej ochrony ubezpieczeniowej.

5.  
Jeżeli składka lub rata składki jest płatna przelewem bankowym, przekazem pocztowym lub kartą płatniczą, za datę opłacenia składki uznaje się datę zlecenia przelewu w banku, dokonania przekazu w urzędzie pocztowym na wskazane w umowie ubezpieczenia konto Allianz lub datę operacji kartą płatniczą, o ile na rachunku Ubezpieczającego były zgromadzone wystarczające środki. W przypadku braku wystarczających środków na rachunku Ubezpieczającego za datę opłacenia składki lub raty składki uznaje się dzień uznania konta Allianz pełną kwotą wymaganej składki lub jej raty.

6.  
Wpłacenie kwoty niższej niż wynikająca z umowy ubezpieczenia nie jest uznawane za opłacenie składki lub raty składki.

7.  
W przypadku ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa zdarzenia ubezpieczeniowego, każda ze stron umowy może żądać odpowiedniej zmiany wysokości składki, poczynając od chwili, w której zaszła ta okoliczność, nie wcześniej jednak niż od początku bieżącego okresu ubezpieczenia. W razie zgłoszenia takiego żądania druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym.

## § 19 Postanowienia końcowe

1.  
W kwestiach nieunormowanych niniejszymi ogólnymi warunkami oraz umową ubezpieczenia mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o działalności ubezpieczeniowej oraz inne bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.

2.  
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.

3.  
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.

4.  
Reklamacja związana ze świadczeniami 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 postańca,
- 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](http://www.allianz.pl) lub za pomocą poczty elektronicznej na adres [skargi@allianz.pl](mailto:skargi@allianz.pl).

5.  
Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji jest zarząd Allianz lub osoba upoważniona przez Allianz.

6.  
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.

7.  
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.

8.  
Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji znajdują się na stronie [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl) oraz w jednostkach Allianz obsługujących klientów.

9.  
Allianz podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Wniosek o rozpatrzenie sprawy może zostać złożony do Rzecznika Finansowego.

§ 20  
Uchwała Zarządu Allianz

Niniejsze warunki ubezpieczenia zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu TUiR Allianz Polska S.A. nr 244/2015 z dnia 08 grudnia 2015 roku i znajdują zastosowanie do umów zawartych od dnia 09 grudnia 2015 roku.



Veit Stutz  
Prezes Zarządu



Radosław Kamiński  
Wiceprezes Zarządu



Krzysztof Szypuła  
Wiceprezes Zarządu



Zbigniew Świątek  
Wiceprezes Zarządu



Jerzy Visan  
Wiceprezes Zarządu



TUIR Allianz Polska S.A.  
ul. Rodziny Hiszpańskich 1  
02-685 Warszawa

Zadzwoń do Twojego agenta