



Ogólne Warunki Ubezpieczenia

Fachowiec od zaraz

obowiązujące od 03 września 2020

Kod: OWU/18/160554/2020/M

Skorowidz sporządzony zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2015 r. (Dz.U. z 2015 r. poz. 2189) w sprawie informacji zamieszczanych we wzorcach umów stosowanych przez zakład ubezpieczeń:

Rodzaj informacji	Numer zapisu ze wzorca umownego
Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/odszkodowania lub wartości wykupu	§ 2, § 3, § 5, § 6, § 11 ust. 1-2 i ust. 4-8, § 12, § 15 ust. 3, § 16 ust. 3 OWU
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/odszkodowania lub ich obniżenia	§ 2, § 3 ust. 2 i 3, § 5, § 6, § 8, § 9, § 11 ust. 4, § 15 ust. 4, § 16 ust. 3 OWU

Spis treści

Spis treści	3
Postanowienia wstępne.....	4
Słownik – co oznaczają pojęcia w tych OWU	4
Przedmiot i zakres ubezpieczenia – co obejmuje nasze ubezpieczenie	6
Umowa ubezpieczenia – w jaki sposób ją zawieramy	7
Okres ubezpieczenia i odpowiedzialności – jak długo trwa ochrona	7
Odstąpienie od umowy ubezpieczenia i wypowiedzenie umowy ubezpieczenia – kiedy można zrezygnować z ubezpieczenia ...	8
Wyłączenia odpowiedzialności – w jakich sytuacjach nasze ubezpieczenie nie działa	8
Suma ubezpieczenia i limit świadczeń assistance – do jakiej kwoty i jak często wypłacimy świadczenie assistance	9
Składka ubezpieczeniowa – od czego zależy i kiedy ją opłacić.....	10
Obowiązki ubezpieczonego – jakie są Twoje obowiązki w związku z ubezpieczeniem	11
Ogólne zasady realizacji świadczenia - assistance – w jaki sposób realizujemy świadczenie assistance	12
Reklamacje – jak je składać.....	13
Zawiadomienia i oświadczenia – kiedy i jak je przekazywać	13
Regres ubezpieczeniowy – kiedy prawo do roszczenia przechodzi na nas	14
Postanowienia końcowe – informacje dodatkowe	14

Postanowienia wstępne

§ 1

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia „Fachowiec od zaraz” są zatwierdzone Uchwałą Zarządu Towarzystwa Ubezpieczeń Europa S.A. nr 01/09/20 z dnia 03.09.2020 r., które wchodzi w życie z dniem uchwalenia i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 03.09.2020 r. kod: OWU/18/160554/2020/M (zwane dalej OWU).
2. Na podstawie OWU zawieramy umowę ubezpieczenia z **ubezpieczającym**.
3. Umowę ubezpieczenia „Fachowiec od zaraz” można zawrzeć za pomocą środków porozumiewania się na odległość. W takiej sytuacji zastosowanie będą miały także przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną i ustawy o prawach konsumenta.
4. Ubezpieczony może żądać by ubezpieczyciel udzielił mu informacji o postanowieniach zawartej umowy oraz OWU w zakresie, w jakim dotyczą praw i obowiązków ubezpieczonego.

Informacja: Oznacza to, że można kupić to ubezpieczenie zdalnie, bez wychodzenia z domu.

Słownik – co oznaczają pojęcia w tych OWU

§ 2

Ilekroć w OWU, polisie oraz w innych pismach i oświadczeniach składanych w związku z zawarciem lub wykonywaniem umowy ubezpieczenia używamy wymienionych terminów, należy je rozumieć zgodnie z wyjaśnieniem, jakie znajdziesz poniżej:

1. **akt wandalizmu** – umyślne zniszczenie lub uszkodzenie ubezpieczonego mienia przez osoby trzecie,
2. **awaria** – wywołane przyczynami wewnętrznymi uszkodzenie sprzętu AGD, RTV, PC, które uniemożliwia jego prawidłowe funkcjonowanie, a nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi oraz nie spowodowało go celowe, bezpośrednie działanie człowieka,
3. **centrum alarmowe** – uprawnione do organizacji i wykonywania świadczeń wynikających z umowy ubezpieczenia, dyspozycyjne przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, przez cały rok,
4. **gwarancja producenta** – gwarancja, której udzielił producent, importer lub autoryzowany dystrybutor sprzętu AGD, RTV, PC,
5. **miejsce ubezpieczenia** – mieszkanie lub dom na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, którego adres wskazałeś przedstawicielowi centrum alarmowego podczas telefonicznego zgłoszenia zdarzenia objętego ochroną w ramach OWU; przy kolejnym zgłoszeniu za miejsce ubezpieczenia przyjmujemy to miejsce, które wskazałeś przy pierwszym kontakcie z centrum alarmowym,
6. **osoba bliska** – małżonek, dzieci, pasierbowie, dzieci przysposobione albo przyjęte na wychowanie, rodzice, przysposabiający, rodzeństwo, ojczym, macocha, teściowie, dziadkowie, wnukowie, zięciowie, ubezpieczonego, osoby pozostające w konkubinacie oraz pomoc domowa – zamieszkałe i prowadzące z ubezpieczonym wspólne gospodarstwo domowe,
7. **osoba trzecia** - osoba pozostająca poza stosunkiem ubezpieczenia z wyłączeniem osoby bliskiej,
8. **pracownik ochrony** – osoba, która posiada licencję pracownika ochrony fizycznej lub zabezpieczenia technicznego, wykonuje zadania ochrony na rzecz przedsiębiorstwa posiadającego koncesję Ministra Spraw Wewnętrznych na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie usług ochrony osób i mienia,
9. **sprzęt AGD** – zakupiony jako nowy, sprzęt znajdujący się w miejscu ubezpieczenia, nie starszy niż 5-letni, wykorzystywany wyłącznie do użytku domowego lub w związku z jednoosobową działalnością gospodarczą prowadzoną w miejscu Twojego zamieszkania, którego pierwszym użytkownikiem jesteś Ty, ochroną nie jest objęty sprzęt AGD, który posiada gwarancję producenta; sprzęt AGD to: kuchnia gazowa i elektryczna, płyta elektryczna, płyta gazowa, płyta indukcyjna, piekarnik, pralka, pralko-suszarka, elektryczna suszarka ubraniowa, chłodziarka, chłodziarko-zamrażarka, zamrażarka, zmywarka,
10. **sprzęt PC** – zakupiony jako nowy, komputer stacjonarny wraz z monitorem lub laptop znajdujący się w miejscu ubezpieczenia, nie starszy niż 5-letni, wykorzystywany do użytku domowego lub w związku z jednoosobową działalnością gospodarczą prowadzoną w miejscu Twojego zamieszkania którego pierwszym użytkownikiem jesteś Ty, ochroną nie jest objęty sprzęt PC, który posiada gwarancję producenta,
11. **sprzęt RTV** – zakupiony jako nowy, sprzęt audio-video zasilany wyłącznie z sieci elektrycznej, których zasilanie z baterii lub akumulatora nie jest możliwe, znajdujący się w miejscu ubezpieczenia, nie starszy niż 5-letni, wykorzystywany do użytku domowego lub w związku z jednoosobową działalnością gospodarczą prowadzoną w miejscu Twojego zamieszkania, którego pierwszym użytkownikiem jesteś Ty, ochroną nie jest objęty sprzęt, który posiada gwarancję producenta; sprzęt RTV to: odbiornik telewizyjny, odtwarzacz VIDEO, DVD, Blu-ray, zestaw HI-FI,
12. **ubezpieczający** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zawiera z nami umowę na zasadach określonych w OWU i jest zobowiązana do zapłaty składki,

13. **ubezpieczone mienie** – rzeczy ruchome, które znajdują się w miejscu ubezpieczenia,
 14. **ubezpieczony** – czyli Ty, ubezpieczamy Ciebie na podstawie OWU, osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych zamieszkała na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na rachunek której ubezpieczający zawarł z nami umowę ubezpieczenia,

Przykład: Jeśli ubezpieczający kupuje ubezpieczenie dla siebie, to jest zarówno ubezpieczającym (właścicielem polisy) jak i ubezpieczonym (osobą objętą ubezpieczeniem). Jeśli kupuje polisę dla kogoś innego, wówczas to ta osoba jest ubezpieczonym.

15. **ubezpieczyciel** – czyli my, Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A z siedzibą we Wrocławiu,
 16. **zdarzenie losowe** – zdarzenie, które wystąpiło w okresie naszej odpowiedzialności, w miejscu ubezpieczenia, uprawniające Cię do skorzystania ze świadczeń assistance. Za zdarzenie losowe uważa się:
- 1) **dym i sadzę** – nagłe, niszczące oddziaływanie produktów spalania, niewywołane celowo przez ubezpieczonego,
 - 2) **grad** – opady atmosferyczne składające się z bryłek lodu,
 - 3) **huragan** – wiatr o prędkości nie mniejszej niż 17,5 m/s (63 km/h), potwierdzony przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej znajdujący się najbliżej miejsca ubezpieczenia,
 - 4) **kradzież z włamaniem** – zabór mienia po uprzednim usunięciu istniejących zabezpieczeń przy użyciu siły fizycznej, narzędzi pozostawiających ślady albo podrobionego lub dopasowanego klucza, bądź klucza oryginalnego, w którego posiadanie sprawca wszedł wskutek włamania do innego pomieszczenia lub w wyniku rabunku. Za kradzież z włamaniem uważa się również zniszczenie przedmiotu ubezpieczenia mające bezpośredni związek z usiłowaniem lub dokonaniem rabunku, bądź kradzieży z włamaniem,
 - 5) **lawinę** – gwałtowne zsuwanie lub staczanie mas śniegu, lodu, gleby, kamieni ze stoków górskich,
 - 6) **nawalny opad śniegu** – opad atmosferyczny, który swoim ciężarem spowodował uszkodzenie lub pod wpływem swojego ciężaru spowodował przewrócenie się mienia sąsiedniego na ubezpieczone mienie i doprowadził do jego uszkodzenia,
 - 7) **osunięcie ziemi** – ruchy podłoża, w wyniku których dochodzi do zapadania lub osunięcia ziemi,
 - 8) **powódź** – zalanie terenu lub podłoża, które powstało w konsekwencji wystąpienia z brzegów wód powierzchniowych lub nadmiernych opadów atmosferycznych w miejscu ubezpieczenia, pomimo prawidłowo zaprojektowanego i sprawnego systemu odprowadzania wody,
 - 9) **pożar** – działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i mógł samoistnie rozprzestrzenić się,
 - 10) **przebiecie prądu** – nagły i krótkotrwały wzrost napięcia prądu wyższego od znamionowego dla elektrycznych: urządzeń, instalacji, sieci, linii,
 - 11) **trzęsienie ziemi** – naturalny ruch powierzchni ziemi wywołany przez wstrząs, który potwierdziły pomiary stacji sejsmologicznej znajdującej się najbliżej miejsca ubezpieczenia,
 - 12) **uderzenie pioruna** – następstwo naturalnego wyładowania elektrycznego w atmosferze w miejscu ubezpieczenia,
 - 13) **uderzenie pojazdu** – uderzenie pojazdu mechanicznego, jego części lub ładunku; nie dotyczy to przypadku uderzenia przez pojazd Twój oraz osób zamieszkujących na stałe w miejscu ubezpieczenia, pracowników lub osób, którym powierzono stałą ochronę miejsca ubezpieczenia,
 - 14) **uderzenie statku powietrznego** – przymusowe lądowanie lub upadek statku powietrznego, jego części lub ładunku,
 - 15) **upadek drzewa lub budowli** – przewrócenie się drzewa lub budowli (w rozumieniu Ustawy prawo budowlane art. 3 pkt 3), którego skutkiem jest uszkodzenie ubezpieczonego mienia, które nastąpiło z przyczyn od Ciebie niezależnych; budowla to: maszt, komin, słup, latarnia,
 - 16) **uszkodzenie przez osoby trzecie** – nieumyślne uszkodzenie wywołane przez osoby z wyjątkiem Ciebie i Twoich osób bliskich,
 - 17) **wybuch (eksplozja i implozja)** – gwałtowna zmiana stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów lub pary; wybuch zbiornika lub naczyni ciśnieniowych ma miejsce w razie rozerwania jego ścianek w stopniu powodującym gwałtowne wyrównanie różnicy ciśnień pomiędzy wnętrzem zbiornika a jego otoczeniem; do wybuchu zalicza się również implozję polegającą na uszkodzeniu ciśnieniem zewnętrznym zbiornika lub aparatu próżniowego,
 - 18) **zalanie** – nagłe i niespodziewane:
 - a) wydostawanie się płynów lub pary poza obieg zamknięty instalacji, spowodowane awarią urządzeń wodociągowych, kanalizacyjnych, centralnego ogrzewania, instalacji tryskaczowej lub gaśniczej,
 - b) zalanie wodą pochodzącą z urządzeń domowych znajdujących się w miejscu ubezpieczenia bądź poza nim,
 - c) nieumyślne pozostawienie otwartych kranów lub zaworów w czasowo niezasilanych urządzeniach wodociągowych, wodnokanalizacyjnych lub technologicznych w miejscu ubezpieczenia,
 - d) zalanie wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych,
 - e) zalanie wodą lub innym płynem przez osoby trzecie,
 - 19) **zamarzanie** – uszkodzenie spowodowane mrozem, polegające na pęknięciu znajdujących się w miejscu ubezpieczenia urządzeń kąpielowych, umywalk, sputczek, syfonów, wodomierzy, kotłów, bojlerów, rur dopływowych lub odpływowych (kanalizacyjnych), instalacji grzewczych, instalacji tryskaczowej lub gaśniczej,
17. **zdarzenie ubezpieczeniowe** – objęte ochroną zdarzenie w postaci:
- 1) zdarzenia losowego,
 - 2) awarii,

powstałą w okresie naszej odpowiedzialności, na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Przedmiot i zakres ubezpieczenia – co obejmuje nasze ubezpieczenie

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest udzielanie Ci (ubezpieczonemu) ochrony ubezpieczeniowej przez nas od ryzyka wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego, w miejscu ubezpieczenia, w okresie naszej odpowiedzialności. W przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego – jeżeli zachodzi nasza odpowiedzialność – organizujemy za pośrednictwem centrum alarmowego świadczenia assistance i pokrywamy ich koszty do wysokości sumy ubezpieczenia.
2. Ubezpieczenie obejmuje następujące świadczenia assistance:
 - 1) **interwencję specjalisty** – (hydraulika, elektryka, dekarza, murarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych) w przypadku zdarzenia losowego w miejscu ubezpieczenia, gdy wystąpi ryzyko utraty lub dalszego uszkodzenia ubezpieczonego mienia za pośrednictwem centrum alarmowego organizujemy i pokrywamy koszty dojazdu, robocizny specjalisty oraz materiałów i części zamiennych niezbędnych do realizacji świadczenia;
 - 2) **naprawę sprzętu AGD/RTV** – w przypadku awarii sprzętu AGD/RTV w miejscu ubezpieczenia, za pośrednictwem centrum alarmowego organizujemy i pokrywamy koszty dojazdu, robocizny specjalisty odpowiedniego ze względu na rodzaj szkody, ewentualnego transportu sprzętu AGD/RTV do realizacji świadczenia assistance oraz materiałów i części zamiennych niezbędnych do realizacji świadczenia. Aby stwierdzić wiek sprzętu AGD/RTV należy okazać dowód zakupu lub gwarancję producenta. Jeśli nie posiadasz tych dokumentów, wiek sprzętu AGD/RTV zweryfikuje specjalista na nasz koszt;
 - 3) **naprawę sprzętu PC** – w przypadku awarii sprzętu PC w miejscu ubezpieczenia, za pośrednictwem centrum alarmowego organizujemy i pokrywamy koszty dojazdu i robocizny specjalisty PC, odpowiedniego ze względu na rodzaj szkody, ewentualnego transportu sprzętu PC oraz materiałów i części zamiennych niezbędnych do realizacji świadczenia assistance. Aby stwierdzić wiek sprzętu AGD/RTV należy okazać dowód zakupu lub gwarancję producenta. Jeśli nie posiadasz tych dokumentów, wiek sprzętu PC zweryfikuje specjalista na nasz koszt;
 - 4) **dozór mienia** – w przypadku zdarzenia losowego w miejscu ubezpieczenia, gdy ubezpieczone mienie nie uległo zniszczeniu lub uszkodzeniu, a występuje konieczność jego zabezpieczenia, za pośrednictwem centrum alarmowego organizujemy i pokrywamy koszt jego dozoru przez pracownika ochrony, przez okres nie dłuższy niż 48 (czterdzieści ośmiu) godzin od zgłoszenia wystąpienia zdarzenia losowego;
 - 5) **transport ocalałego mienia** – w przypadku zdarzenia losowego w miejscu ubezpieczenia, gdy ubezpieczone mienie nie uległo zniszczeniu lub uszkodzeniu, a występuje konieczność jego zabezpieczenia poza miejscem ubezpieczenia, za pośrednictwem centrum alarmowego organizujemy i pokrywamy koszt transportu ocalałego mienia samochodem ciężarowym o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony, do wskazanego przez Ciebie miejsca, na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
 - 6) **przechowywanie ocalałego mienia** – w przypadku zdarzenia losowego w miejscu ubezpieczenia, gdy ubezpieczone mienie nie uległo zniszczeniu lub uszkodzeniu, a występuje konieczność jego zabezpieczenia poza miejscem ubezpieczenia, za pośrednictwem centrum alarmowego organizujemy i pokrywamy koszt przechowywania ocalałego mienia we wskazanym przez Ciebie miejscu.
 - 7) **zdalna pomoc PC** – obejmuje zdalną pomoc, która polega na połączeniu się specjalisty ds. PC z Twoim komputerem i wsparcie w następującym zakresie:
 - a) pomoc i wsparcie przy codziennym użytkowaniu sprzętu i oprogramowania informatycznego,
 - b) pomocy specjalisty ds. PC w instalacji oprogramowania komputerowego (aktualizacje, antywirusy, firewall, systemy operacyjne, programy użytkowe), pod warunkiem, że posiadasz ważną licencję lub aktualizacja oprogramowania jest bezpłatna,
 - c) pomocy w zbadaniu i ewentualnym usunięciu wirusów oraz prawidłowym zabezpieczeniu danych, jeśli posiadasz program antywirusowy,
 - d) wsparcia w rozwiązywaniu problemów z komputerem tj. resetowanie, uruchomienie trybu awaryjnego itp.,
 - e) pomocy w pozyskaniu, ściągnięciu i instalacji wybranego przez Ciebie darmowego i legalnego oprogramowania,
 - f) instalacji i konfiguracji nowych urządzeń takich jak drukarki, skanery itp.
 Zapewniamy zdalną pomoc PC pod warunkiem, że masz funkcjonalne połączenie z Internetem. Maksymalny czas rozmowy ze specjalistą ds. PC wynosi 60 minut.
 - 8) **zastępczy sprzęt PC** - jeżeli sprzęt PC został odtransportowany do serwisu w ramach świadczenia assistance przez specjalistę ds. PC w zakresie naprawy sprzętu PC, na Twoją prośbę za pośrednictwem centrum alarmowego organizujemy i pokrywamy koszty użyczenia sprzętu PC o podobnej specyfice na czas naprawy, przy czym nie dłużej niż przez 5 dni od daty odtransportowania sprzętu PC do serwisu. Użyczony sprzęt PC zwracasz po dostarczeniu Twojego naprawianego urządzenia. Nie możemy zagwarantować, że użyczony sprzęt PC będzie dokładnym odpowiednikiem Twojego sprzętu PC, jednakże dołożymy wszelkich starań, aby zapewnić Ci porównywalny sprzęt o podobnej parametrycznej specyfikacji.
3. Za pośrednictwem centrum operacyjnego świadczymy usługi informacyjne w zakresie:
 - 1) infolinii o usługodawcach, w ramach której otrzymujesz dostęp do danych teleadresowych przedsiębiorców świadczących usługi:
 - a) ślusarskie,

- b) hydrauliczne,
 - c) dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych,
 - d) elektryczne,
 - e) dekarские,
 - f) szklarskie,
 - g) stolarskie,
 - h) murarskie,
 - i) malarskie,
 - j) glazurnicze,
 - k) parkieciarskie.
- 2) infolinii remontowo-budowlanej, w ramach której otrzymujesz dostęp do:
- a) informacji o formalnościach administracyjno-prawnych, jakich trzeba dokonać przy zakupie nieruchomości,
 - b) informacji o podatkach w zakresie związanym z nabyciem i sprzedażą nieruchomości,
 - c) informacji teleadresowych o usługodawcach centrum operacyjnego,
 - d) informacji teleadresowych urzędów gmin,
 - e) informacji teleadresowych placówek banków,
 - f) informacji teleadresowych sklepów z materiałami budowlanymi.

Umowa ubezpieczenia – w jaki sposób ją zawieramy

§ 4

1. Umowę ubezpieczenia zawieramy na podstawie wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia złożonego przez ubezpieczającego.
2. Zawarcie umowy potwierdza się polisą.
3. W przypadku, gdy umowa ubezpieczenia zawierana jest na cudzy rachunek, ubezpieczający zobowiązany jest do doręczenia ubezpieczonemu OWU oraz Skorowidza, przed przystąpieniem przez niego do umowy ubezpieczenia.
4. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek, obowiązki ubezpieczającego stosuje się odpowiednio również do ubezpieczonego, z wyłączeniem obowiązku opłacenia składki.
5. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości ubezpieczyciela, przed zawarciem umowy ubezpieczenia, wszystkie znane sobie okoliczności, o które ubezpieczyciel zapytywał we wniosku ubezpieczeniowym oraz odpowiedzieć na wszystkie pytania skierowane do niego przez ubezpieczyciela przed zawarciem umowy ubezpieczenia w innych pismach. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązek ten spoczywa zarówno na ubezpieczającym, jak i na ubezpieczonym. Jeżeli ubezpieczający zawiera umowę przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane. W razie zawarcia przez ubezpieczyciela umowy ubezpieczenia mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.
6. W czasie trwania umowy ubezpieczenia ubezpieczający i ubezpieczony mają obowiązek zgłaszać zmiany okoliczności wymienionych w ust. 5 i zawiadamiać o tych zmianach ubezpieczyciela niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
7. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 5 oraz ust. 6 nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia ust. 5 lub ust. 6 doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że wypadek przewidziany umową ubezpieczenia i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.

Okres ubezpieczenia i odpowiedzialności – jak długo trwa ochrona

§ 5

1. Okres ubezpieczenia rozpoczyna się w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia i kończy wraz z upływem 12-miesięcznego okresu odpowiedzialności, z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Pierwszy okres odpowiedzialności rozpoczyna się od dnia wskazanego we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia, jednak nie wcześniej niż od dnia następnego po dniu zapłaty składki lub pierwszej raty składki, o której mowa w § 10 ust. 4 i trwa **12 miesięcy**.
3. Z zastrzeżeniem ust. 4, okres odpowiedzialności, o którym mowa w ust. 2 może być kontynuowany na kolejne 12-miesięczne okresy odpowiedzialności na zasadach obowiązujących na 30 dni przed zakończeniem bieżącego okresu odpowiedzialności. Okres odpowiedzialności będzie kontynuowany pod warunkiem, że składka jednorazowa lub I rata składki za kontynuowany okres odpowiedzialności została zapłacona zgodnie z § 10 ust. 8 i 9. Warunki ochrony na kolejny okres odpowiedzialności będą wysłane w formie elektronicznej na 30 dni przed zakończeniem okresu odpowiedzialności.
4. W trybie przewidzianym w ust. 3 umowa ubezpieczenia może być wielokrotnie przedłużana o kolejne okresy ubezpieczenia, zgodnie

z ust. 1, o ile ubezpieczyciel nie wycofa ze swojej oferty produktu ubezpieczeniowego lub nie wstrzyma jego oferowania. W przypadku wycofania produktu z oferty lub wstrzymania jego oferowania ubezpieczający zostanie o tym powiadomiony w formie wiadomości email lub pisemnie.

§ 6

Nasza odpowiedzialność w stosunku do danego ubezpieczonego kończy się:

- 1) z upływem ostatniego dnia okresu odpowiedzialności, z zastrzeżeniem § 5 ust. 3,
- 2) z dniem odstąpienia ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia,
- 3) z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia w związku ze złożeniem wypowiedzenia umowy ubezpieczenia przez ubezpieczającego,
- 4) z dniem wykorzystania określonej w § 9 liczby poszczególnych interwencji ubezpieczeniowych – w zakresie danego świadczenia assistance, którego wykorzystana interwencja dotyczy - ograniczenie nie dotyczy świadczeń, o których mowa w § 3 ust. 3 (czyli usługi informacyjne i dostęp do infolinii),
- 5) z upływem wskazanego w wezwaniu do zapłaty terminu do zapłaty kolejnej raty składki – jeżeli ubezpieczający nie zapłaci kolejnej raty składki, zgodnie z § 10 ust. 6,

w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi pierwsze.

Odstąpienie od umowy ubezpieczenia i wypowiedzenie umowy ubezpieczenia – kiedy można zrezygnować z ubezpieczenia

§ 7

1. Ubezpieczający może bez podania przyczyn odstąpić od umowy ubezpieczenia poprzez złożenie nam oświadczenia o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia poinformowania ubezpieczającego o zawarciu umowy ubezpieczenia.
2. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia może zostać złożone do nas w formie elektronicznej e-mailem, pisemnej na adres naszej centrali lub telefonicznej za pośrednictwem infolinii.
3. Ubezpieczający może w każdym czasie złożyć nam wypowiedzenie umowy ubezpieczenia. Umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu następnego dnia po dniu, w którym zostało złożone wypowiedzenie umowy ubezpieczenia.
4. Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia może zostać złożone w formie elektronicznej e-mailem, pisemnej na adres naszej centrali lub telefonicznej za pośrednictwem infolinii.
5. Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w jakim świadczyliśmy ochronę ubezpieczeniową.
6. Ubezpieczający oświadcza, że zgadza się na świadczenie usług przed upływem terminów na odstąpienie od umowy.

Wyłączenia odpowiedzialności – w jakich sytuacjach nasze ubezpieczenie nie działa

§ 8

1. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte zdarzenia, które powstały w wyniku:
 - 1) Twojego lub Twoich osób bliskich umyślnego działania; Twojego rażącego niedbalstwa; w razie rażącego niedbalstwa świadczenie assistance nie należy się, chyba że realizacja świadczenia assistance odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;

Przykład: Jeśli nieodpowiednio zabezpieczyłeś sprzęt i doszło do kradzieży, wówczas nasze ubezpieczenie nie działa.

- 2) popełnienia przez Ciebie, Twoje osoby bliskie lub usiłowania popełnienia przestępstwa umyślnego;
- 3) zdarzeń, do których doszło przed zawarciem umowy ubezpieczenia;
- 4) samookaleczenia, samobójstwa lub jego usiłowania;
- 5) działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, epidemii, pandemii, wycieków, zanieczyszczeń, skażeń, reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego bronią jądrową lub promieniotwórczością;
- 6) katastrof naturalnych, z wyjątkiem zdarzenia losowego;
- 7) strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, buntu, rozruchów, rewolucji, powstania, zamieszek społecznych i wojskowych, wojny, wojny domowej, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania, zarekwirowania i zniszczenia mienia na podstawie obowiązujących przepisów prawa;
- 8) użycia biologicznych lub chemicznych materiałów, substancji lub składników w celu spowodowania zagrożenia życia lub zdrowia ludzkiego;

- 9) utraty danych na nośniku w wyniku awarii lub zdarzenia losowego lub naprawy sprzętu PC;
 - 10) uszkodzeń chemicznych, mechanicznych, termicznych lub celowych uszkodzeń sprzętu AGD, RTV, PC oraz wywołane nimi wady;
 - 11) spożycia alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii, leków niezaordynowanych przez lekarza, użytych niezgodnie z zaleceniem lekarskim lub wskazaniem ich użycia, o ile zachowanie powodujące szkodę pozostawało w bezpośrednim związku przyczynowo skutkowym ze spożyciem tych substancji;
 - 12) aktów wandalizmu;
 - 13) niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania sprzętu AGD, RTV, PC.
2. Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje:
- 1) usług związanych z uszkodzeniami, za naprawę których odpowiadają właściwe służby administracyjne lub pogotowia technicznego, energetycznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego, chodzi tu o: awarie instalacji ciepłej i zimnej wody, pionów kanalizacyjnych, pionów centralnego ogrzewania, instalacji gazowej, przyłączy do budynku;
 - 2) usług związanych z uszkodzeniami żyrandoli, bezpieczników, przedłużaczy, gniazdek elektrycznych, przełączników, urządzeń elektrycznych gospodarstwa domowego (za wyjątkiem sprzętu AGD i sprzętu RTV), wszelkich maszyn i urządzeń służących do prowadzenia działalności gospodarczej;
 - 3) remontów i bieżących napraw przeprowadzanych w miejscu ubezpieczenia;
 - 4) usług związanych z konserwacją, montażem oraz instalacją sprzętu AGD, RTV, PC oraz stałych elementów wyposażenia w miejscu ubezpieczenia;
 - 5) zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę;
 - 6) uszkodzeń sprzętu AGD, RTV, PC powstałych podczas wszelkiego rodzaju transportu;
 - 7) następujących usług w przypadku awarii sprzętu PC:
 - a) związanych z uszkodzeniem software'u, oprogramowania powstałych w wyniku uszkodzenia centrali telefonicznej, urządzeń peryferyjnych, drukarki, skanera, myszy optycznej, klawiatury oraz sprzętu hardware niewymienionego w definicji sprzętu PC;
 - b) na skutek niewłaściwego użytkowania lub użytkowania niezgodnie z instrukcją, przechowywania, konserwacji oraz zastosowania sprzętu PC niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa;
 - c) związanych z uszkodzeniami i wadami wynikłymi z niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrożeń lub zmian konstrukcyjnych, dokonywanych przez użytkującego;
 - d) związanych z brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu PC i oprogramowania albo wynikających z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji;
 - 8) kosztów naturalnego zużycia elementów sprzętu AGD, RTV, PC: toner, atrament, bateria, czytnik lasera, żarówka;
 - 9) usług naprawy i transportu do autoryzowanego serwisu sprzętu AGD, RTV, PC będącego na gwarancji producenta: sprzęt AGD, RTV, PC, który posiada gwarancję producenta powinien być serwisowany w autoryzowanych punktach serwisowych;
 - 10) kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jesteś Ty, Twoje osoby bliskie lub użytkujący we własnym zakresie i na własny koszt: zainstalowanie, konserwacja sprzętu AGD, RTV, PC, instalacja oprogramowania;
 - 11) związanych z naprawą lub transportem sprzętu AGD, RTV, PC na skutek awarii powstałych w związku z prowadzoną działalnością zawodową lub gospodarczą, wyłączenie nie dotyczy jednoosobowej działalności gospodarczej prowadzonej w miejscu Twojego zamieszkania.

Suma ubezpieczenia i limit świadczeń assistance – do jakiej kwoty i jak często wypłacimy świadczenie assistance

§ 9

Suma ubezpieczenia i limit świadczeń assistance

zakres świadczeń	zdarzenie ubezpieczeniowe	LICZBA
		INTERWENCJI W ROKU UBEZPIECZENIOWYM/ LIMIT NA ZDARZENIE
interwencja specjalisty	zdarzenie losowe	centrum alarmowe pokrywa koszty interwencji specjalisty do łącznej kwoty 500 zł na 1 (jedno) zdarzenie ubezpieczeniowe, do 2 (dwóch) razy w 12-miesięcznym okresie odpowiedzialności

naprawa sprzętu AGD/RTV	awaria	centrum alarmowe pokrywa koszty naprawy sprzętu AGD/RTV do łącznej kwoty 500 zł na 1 (jedno) zdarzenie ubezpieczeniowe, do 2 (dwóch) razy w 12-miesięcznym okresie odpowiedzialności
naprawa sprzętu PC	awaria	centrum alarmowe pokrywa koszty naprawy sprzętu PC do łącznej kwoty 300 zł na 1 (jedno) zdarzenie ubezpieczeniowe, 1 (jeden) raz w 12- miesięcznym okresie odpowiedzialności
dozór mienia	zdarzenie losowe	centrum alarmowe pokrywa jednorazowo koszty dozoru mienia do łącznej kwoty 500 zł na 1 (jedno) zdarzenie ubezpieczeniowe, do 2 (dwóch) razy w 12 miesięcznym okresie odpowiedzialności
transport ocalałego mienia	zdarzenie losowe	centrum alarmowe pokrywa jednorazowo koszty transportu ocalałego mienia do kwoty 800 zł, 1 (jeden) raz w 12- miesięcznym okresie odpowiedzialności
przechowywanie ocalałego mienia	zdarzenie losowe	centrum alarmowe pokrywa jednorazowo koszty przechowywania ocalałego mienia do kwoty 800 zł, 1 (jeden) raz w 12-miesięcznym okresie odpowiedzialności
zdalna pomoc PC	awaria	centrum alarmowe zapewnia do 2 (dwóch) razy zdalną pomoc specjalisty ds. PC w 12-miesięcznym okresie odpowiedzialności.
sprzęt zastępczy PC	awaria	centrum alarmowe 1 raz organizuje i pokrywa koszty użytkowania sprzętu PC, w 12-miesięcznym okresie odpowiedzialności
infolinia o usługodawcach		Bez limitu w 12-miesięcznym okresie odpowiedzialności
infolinia remontowo-budowlana		

Składka ubezpieczeniowa – od czego zależy i kiedy ją opłacić

§ 10

1. Składkę opłaca ubezpieczający. Składka za 12-miesięczny okres odpowiedzialności ubezpieczyciela płatna jest jednorazowo lub w ratach, w zależności od wyboru ubezpieczającego.
2. Składkę lub I ratę składki naliczamy zgodnie z taryfą składek obowiązującą w dniu złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia, a w przypadku kontynuacji ubezpieczenia - zgodnie z taryfą składek obowiązujących na 30. dzień przed końcem bieżącego okresu odpowiedzialności.

Przykład: Jeśli masz ubezpieczenie od 01.06. do 31.05., to w przypadku kontynuacji ubezpieczenia składka będzie przeliczana zgodnie z taryfą aktualną na dzień 01.05.

3. Jeżeli składka płatna jest w ratach, terminy zapłaty kolejnych rat składki zostaną wskazane w polisie.
4. Składkę jednorazową lub I ratę składki za pierwszy 12-miesięczny okres odpowiedzialności należy zapłacić w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, chyba że wskażemy we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia inny termin zapłaty składki.
5. Brak zapłaty składki lub I raty w terminie wskazanym w ust. 4 lub wpłata środków w niepełnej wysokości powoduje, iż ochrona ubezpieczeniowa nie rozpocznie się, a umowa ubezpieczenia zostanie rozwiązana z upływem terminu na zapłatę składki.
6. Brak zapłaty kolejnej raty składki w terminie wskazanym w polisie spowoduje, że wezwiemy Cię do zapłaty kolejnej raty składki w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty. Brak zapłaty kolejnej raty składki oznacza, że okres odpowiedzialności kończy się z upływem terminu wskazanego w wezwaniu, a umowę ubezpieczenia uważa się za rozwiązaną przez Ciebie z upływem terminu na zapłatę raty składki wskazanego w wezwaniu. Składki wpłacone po terminie lub w niepełnej wysokości zostaną zwrócone w terminie 14 dni roboczych od stwierdzenia przez nas tej wpłaty, z zastrzeżeniem, że środki wpłacono w sposób umożliwiający zwrotne dokonanie przelewu. W sytuacji, gdy środki zostały wpłacone w sposób uniemożliwiający zwrotne dokonanie przelewu, zostaną zwrócone zgodnie z Twoją dyspozycją.
7. Wezwanie do zapłaty, o jakim mowa w ust. 6, zostanie wysłane do Ciebie w formie wiadomości SMS lub drogą elektroniczną na Twój adres e-mail.
8. W przypadku kontynuacji okresu ubezpieczenia na kolejny 12-miesięczny okres zgodnie z § 5 ust. 3, składka lub I rata składki (w zależności od wybranej przez ubezpieczającego formy płatności) za kontynuowany okres odpowiedzialności powinna zostać zapłacona do dnia poprzedzającego rozpoczęcie się kontynuowanego okresu. Kontynuacja po upływie każdego kolejnych, następujących po sobie 12 –miesięcznych okresów odpowiedzialności wiąże się z ponownym naliczeniem wysokości składki zgodnie z taryfą obowiązującą na 30 dni przed dniem kontynuacji okresu ubezpieczenia, na pierwszy dzień kontynuowanego okresu odpowiedzialności.

Przykład: Jeśli masz ubezpieczenie od 01.06. do 31.05., to w przypadku kontynuacji ubezpieczenia składka powinna zostać zapłacona do 31.05.

9. Jeżeli składka lub I rata składki za kontynuowany okres ubezpieczenia nie zostanie zapłacona w terminie, o którym mowa w ust. 8 okres ubezpieczenia nie zostanie kontynuowany, a umowa ubezpieczenia zostaje rozwiązana z końcem bieżącego okresu ubezpieczenia.
10. W przypadku wygaśnięcia stosunku ubezpieczenia przed upływem okresu na jaki została zawarta umowa ubezpieczenia, ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.
11. Ubezpieczyciel ma prawo do żądania od ubezpieczającego zapłaty składki z okres, przez który ubezpieczyciel świadczył ochronę ubezpieczeniową.
12. W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa wypadku, każda ze stron 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 ze skutkiem natychmiastowym.

Obowiązki ubezpieczonego – jakie są Twoje obowiązki w związku z ubezpieczeniem

§ 11

1. W celu skorzystania ze świadczeń assistance, Ty lub osoba działająca w Twoim imieniu powinniście niezwłocznie jednak nie później niż w czasie 48 godzin po zaistnieniu zdarzenia ubezpieczeniowego i przed podjęciem działań we własnym zakresie zawiadomić telefonicznie pod numerem wskazanym w polisie centrum alarmowe i podać następujące informacje:
 - 1) Twoje imię i nazwisko,
 - 2) adres miejsca ubezpieczenia,
 - 3) numer telefonu, pod którym centrum operacyjne może skontaktować się z Tobą lub osobą działającą w Twoim imieniu,
 - 4) opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
2. Ponadto powinienes:
 - 1) podjąć aktywną współpracę z centrum alarmowym w celu wyjaśnienia wszelkich okoliczności powstania szkody, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń assistance,
 - 2) współdziałać z centrum alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania.
3. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązek określony w ust. 1 ciąży zarówno na Ubezpieczającym jak i na ubezpieczonym, chyba że ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy ubezpieczenia na jego rachunek.
4. Jeżeli z przyczyn od siebie niezależnych, nie mogłeś skontaktować się telefonicznie z centrum alarmowym i we własnym zakresie zorganizowałeś i pokryłeś koszty świadczeń assistance określonych w § 3, powinienes poinformować nas o tym fakcie, jak tylko kontakt z nami stanie się możliwy. Zwrócimy Ci ww. koszty świadczeń assistance na podstawie przedłożonych przez Ciebie dokumentów potwierdzających fakt zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego i poniesienia tych kosztów, z zastrzeżeniem postanowień

- ust. 5.
5. Zwrot kosztów, o których mowa w ust. 4, następuje na podstawie udokumentowanych kosztów poniesionych przez Ciebie do wysokości rzeczywistych poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty limitu świadczeń assistance ustalonego w § 9 dla danego świadczenia assistance.
 6. W przypadku kradzieży z włamaniem masz obowiązek niezwłocznie jednak nie później niż w czasie 24 godzin od zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego zgłosić ten fakt do najbliższej jednostki policji i uzyskać pisemne potwierdzenie (raport policyjny) potwierdzające zajście zdarzenia ubezpieczeniowego.
 7. W przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego ubezpieczony obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia powiększeniu szkody lub w celu zmniejszenia jej rozmiarów.
 8. Jeżeli ubezpieczony umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosuje się do postanowień ust. 7 ubezpieczyciel będzie wolny od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
 9. Ty lub osoba działająca w Twoim imieniu kontaktując się z centrum alarmowym powinniście dokładnie przekazać dyżurującemu pracownikowi centrum alarmowego okoliczności, w jakich się znajdujesz i jakiej pomocy potrzebujesz oraz umożliwić dostęp do informacji niezbędnych do realizacji świadczenia assistance.
 10. Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie ubezpieczeniowe, jeżeli ubezpieczony umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie dopełnił obowiązku, o którym mowa w § 11 ust. 1 i naruszenie to miało wpływ na zwiększenie szkody lub uniemożliwiło ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności oraz skutków zdarzenia ubezpieczeniowego. Skutki braku zawiadomienia ubezpieczyciela nie następują, jeżeli ubezpieczyciel w terminie wyznaczonym do zawiadomienia otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.

Ogólne zasady realizacji świadczenia - assistance – w jaki sposób realizujemy świadczenie assistance

§ 12

1. Świadczenie assistance realizujemy niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania przez nas zawiadomienia o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego.
2. Jeśli mamy wątpliwości co do słuszności wypłaty całości świadczenia assistance bądź jego części, do czasu, kiedy wyjaśnimy wszystkie okoliczności, wypłacimy jedynie bezsporną część świadczenia assistance. Całość postępowania powinna zostać zakończona w terminie do 14 dni od ustalenia wszystkich okoliczności niezbędnych do wydania decyzji. Jednakże bezsporną część świadczenia assistance spełnimy w terminie przewidzianym w ust. 1.
3. Jeżeli nie zrealizujemy świadczenia assistance w terminie określonym w ust. 1, zawiadomimy pisemnie Ciebie oraz osobę działającą w Twoim imieniu o przyczynach niemożności zaspokojenia Twoich roszczeń w całości lub części, a także realizujemy bezsporną część świadczenia assistance.
4. Jeśli świadczenie assistance przysługuje, przekazujemy pisemną informację o realizacji świadczenia assistance Tobie oraz osobie działającej w Twoim imieniu.
5. Jeżeli świadczenie assistance nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, informujemy o tym pisemnie osobę, która zgłosiła roszczenie, wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty świadczenia assistance.
6. Mamy obowiązek udostępniać osobom, o których mowa w ust. 1 oraz uprawnionemu informację i dokumenty gromadzone w celu ustalenia naszej odpowiedzialności i wysokości świadczenia assistance. Osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez nas udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem.
7. Zasady opodatkowania świadczeń assistance należnych uprawnionemu na mocy niniejszych OWU regulują przepisy o podatku dochodowym od osób prawnych lub osób fizycznych obowiązujące na dzień zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego.
8. Oświadczamy, że w metodach kalkulacji rezerw techniczno-ubezpieczeniowych nie ma czynników, które mogą mieć wpływ na zmianę wysokości świadczeń assistance.
9. Sprawozdanie o naszej wypłacalności i kondycji finansowej udostępniamy na stronie internetowej www.tueuropa.pl

Reklamacje – jak je składać

§ 13

1. Ty, ubezpieczający lub uprawniony macie prawo do składania reklamacji, zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez nas składając:
 - 1) w formie elektronicznej z wykorzystaniem aplikacji zamieszczonej na stronie internetowej: www.tueuropa.pl,
 - 2) ustnie – telefonicznie pod numerem 801 500 300,
 - 3) w formie pisemnej osobiście w naszej centrali lub w każdej jednostce TU Europa S.A. obsługującej klientów albo drogą pocztową na adres centrali.
2. Nasze dane teleadresowe znajdują się na naszej stronie internetowej pod adresem: www.tueuropa.pl.
3. Ty, ubezpieczający lub uprawniony w przypadku nieuwzględnienia–roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji lub niewykonania czynności wynikającej z pozytywnie rozpatrzonej reklamacji we wskazanym terminie, macie prawo zwrócić się do Rzecznika Finansowego, aby
 - 1) rozpatrzył sprawę lub
 - 2) przeprowadził pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego. Szczegóły znajdują się na stronie internetowej: <http://www.rf.gov.pl>
4. Jeśli:
 - umowa ubezpieczenia była zawarta elektronicznie,
 - Ty, ubezpieczający lub uprawniony jesteście konsumentami,
 - mieszkacie w Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii, Liechtensteinie,
 możecie złożyć skargę do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przez europejską platformę rozstrzygania sporów ODR (Online Dispute Resolution). Jest ona dostępna pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
5. Jeśli Ty lub uprawniony jesteście konsumentami, możecie też skorzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
6. Podlegamy nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
7. Reklamacje rozpatrujemy najszybciej, jak to możliwe, jednak najpóźniej do 30 dni od ich otrzymania. Za datę odpowiedzi uznajemy datę jej wysłania. Jeśli – w szczególnie złożonych przypadkach – nie będziemy mogli odpowiedzieć na reklamację do 30 dni, poinformujemy:
 - 1) jakie są przyczyny opóźnienia,
 - 2) jakie okoliczności musimy jeszcze poznać, aby rozpatrzyć sprawę,
 - 3) jaki jest nowy termin naszej odpowiedzi. Nie może on być dłuższy niż 60 dni od otrzymania reklamacji.
8. Odpowiadamy na reklamację w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Elektronicznie odpowiadamy na reklamację tylko na wniosek osoby, która ją składała.

Zawiadomienia i oświadczenia – kiedy i jak je przekazywać

§ 14

1. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia – nasze oraz Twoje – mogą być składane w formie elektronicznej z wykorzystaniem wiadomości e-mail, chyba że przepisy prawa, umowa ubezpieczenia lub OWU stanowią inaczej, lub Ty albo osoba działająca w Twoim imieniu wyrazi wolę innej formy komunikacji.
2. Aktualne dane kontaktowe znajdują się na stronie internetowej ubezpieczyciela.
3. Obie strony umowy mają obowiązek informować się o każdej zmianie swoich danych, które zawiera umowa ubezpieczenia. Aby to zrobić, należy złożyć oświadczenie o zmianie danych do ubezpieczenia.
4. Oświadczenie o zmianie danych osobowych i teleadresowych podanych we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia można złożyć:
 - 1) w formie elektronicznej e-mailem do naszego Biura Obsługi Klienta na adres: bok@tueuropa.pl lub
 - 2) w formie pisemnej osobiście w naszej centrali lub w każdej jednostce TU Europa S.A. obsługującej klientów albo drogą pocztową na adres centrali.
 Informacja: Pamiętaj że oświadczenie o zmianie danych możesz złożyć elektronicznie e-mailem po wcześniejszym zarejestrowaniu adresu e-mail w Biurze Obsługi Klienta. Adres e-mail możesz zarejestrować telefonicznie, kontaktując się z Biurem Obsługi Klienta.

Regres ubezpieczeniowy – kiedy prawo do roszczenia przechodzi na nas

§ 15

1. Z dniem realizacji świadczenia assistance, na nas przechodzi z mocy prawa Twoje roszczenie wobec osoby odpowiedzialnej za szkodę do wysokości zrealizowanego świadczenia assistance. Nie przechodzą na nas Twoje roszczenia wobec osoby, za którą Ty ponosisz odpowiedzialność lub z którą pozostajesz we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że osoba ta wyrządziła szkodę umyślnie.
2. Jeżeli zrealizowane przez nas świadczenie assistance pokryło tylko część szkody, do pozostałej części przysługuje Ci pierwszeństwo zaspokojenia roszczeń wobec osoby odpowiedzialnej za szkodę przed naszymi roszczeniami regresowymi.
3. W razie powstania szkody:
 - 1) jesteś zobowiązany zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń regresowych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę,
 - 2) jesteś zobowiązany dostarczyć nam wszelkie informacje i dokumenty będące w twoim posiadaniu oraz dokonać wszelkich czynności lub umożliwić ich dokonanie przez Nas, jeżeli są one niezbędne do skutecznego dochodzenia przez Nas praw określonych w ust. 1,
 - 3) nie możesz bez naszej zgody zrzec się roszczeń, o których mowa w ust. 1.

Postanowienia końcowe – informacje dodatkowe

§ 16

1. W sprawach, których nie regulują niniejsze warunki stosuje się polskie prawo.
2. Ewentualne spory, które dotyczą tej umowy, mogą być rozstrzygane na drodze polubownej.
3. Pozew w sprawach, które wynikają z umowy, można złożyć do sądu:
 - 1) według właściwości ogólnej – zgodnie z Kodeksem postępowania cywilnego,
 - 2) właściwego dla miejsca zamieszkania lub siedziby: Twojej, ubezpieczającego uprawnionego z umowy ubezpieczenia, albo
 - 3) właściwego dla miejsca zamieszkania spadkobiercy: Twojego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
4. W tej umowie i innych kontaktach między stronami umowy stosujemy język polski.
5. Za porozumieniem stron do umowy ubezpieczenia można wprowadzić postanowienia dodatkowe lub odmienne niż wskazane w OWU, w formie pisemnej lub elektronicznej. W przypadku sprzeczności postanowień, o których mowa w zdaniu poprzednim, przyjmuje się wyższość postanowień dodatkowych lub odmiennych niż wskazane w OWU.
6. Zastrzegamy sobie prawo do weryfikacji obecności Ubezpieczającego, Ubezpieczonego z umowy ubezpieczenia na jakiegokolwiek liście osób, grup lub podmiotów objętych sankcjami finansowymi lub podejrzanych o terroryzm, terrorystów lub członków organizacji terrorystycznych (tzw. listy sankcyjne). W przypadku zidentyfikowania, że dana osoba znajduje się na liście sankcyjnej, Towarzystwo może zastosować szczególne środki ograniczające, takie jak zamrożenie wartości majątkowych lub niedostępianie wartości majątkowych oraz poinformować o tym fakcie Generalnego Inspektora Informacji Finansowej.
7. Oświadczamy, że Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. z siedzibą Wrocławiu, 53-413 Wrocław ul. Gwiaździsta 62, ma status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.