OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA „PAKIET BEZPŁATNE NAPRAWY”

Informacje dotyczące ubezpieczenia assistance „Pakiet Bezpłatne Naprawy” dla klientów EURO-net Sp. z o.o.

RODZAJ INFORMACJI	NUMER ZAPISU WZORCA UMOWNEGO
1. Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/ odszkodowania lub wartości wykupu ubezpieczenia	§ 4
2. Ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/ odszkodowania lub jego obniżenia	§ 5
3. Wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/ odszkodowania lub jego obniżenia	§ 5
4. Wysokość składki i częstotliwość jej pobierania	§ 6-7

POSTANOWIENIA OGÓLNE
§ 1

Na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Europ Assistance S.A. (dalej Ogólne Warunki Ubezpieczenia lub OWU), zwany dalej „Ubezpieczycielem” udziela ochrony ubezpieczeniowej Klientom EURO-net Sp. z o.o., zwanym dalej „Ubezpieczonymi”.

DEFINICJE
§ 2

Poniższe określenia mają następujące brzmienie:

1. **Agent** – „EURO-net” Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: 02-273 Warszawa, ul. Muszkieterów 15, prowadząca sprzedaż sprzętów w sieci sklepów RTV EURO AGD na terytorium Rzeczpospolitej Polskiej oraz w sklepie internetowym.
2. **Awaria** – uszkodzenie uniemożliwiające prawidłowe korzystanie ze Sprzętu RTV, Sprzętu AGD lub Sprzętu IT, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi.
3. **Centrum Alarmowe** – jednostka organizacyjna działająca w imieniu i na rzecz Ubezpieczyciela tj.: Europ Assistance Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Wołoska 5, zajmująca się realizacją praw i obowiązków Ubezpieczyciela z tytułu zawartych umów ubezpieczenia, w tym realizacją świadczeń assistance określonych w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia, do której Ubezpieczony jest zobowiązany zgłosić zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową.
4. **Firewall** – programy mające za zadanie ochronę komputera przed niepowołanym dostępem z zewnątrz, w tym Internetu.
5. **Miejsce zamieszkania** – mieszkanie, dom jednorodzinny na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, którego adres jest wskazany przez Ubezpieczonego w dokumentacji jako miejsce stałego zamieszkania, miejsce tymczasowego zamieszkania lub adres korespondencyjny, w zależności od tego, gdzie nastąpiło pierwsze zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową i zgłoszone przez Ubezpieczonego do Centrum Alarmowego.
6. **Odzyskiwanie danych** – proces przywracania dostępu do danych zapisanych na dyskach twardych w Sprzęcie IT.
7. **Osoby bliskie** – osoby zamieszkałe na stałe z Ubezpieczonym i prowadzące z nim wspólne gospodarstwo domowe, czyli jego współmałżonek lub konkubent, wstępni, zstępni, rodzeństwo, teściowie, zięciowie, synowe, przysposabiający i przysposobieni.
8. **Sklep internetowy** – serwis dający możliwość zamawiania sprzętu przez Internet, prowadzony przez EURO-net Sp. z o.o.
9. **Szkodliwe oprogramowanie** – wszelkie aplikacje mające szkodliwe, przestępcze lub złośliwe działanie w stosunku do komputerów przenośnych lub stacjonarnych.
10. **Specjalista** – osoba posiadająca wymagane uprawnienia zawodowe do usunięcia Awarii.
11. **Sprzęt AGD** – oznacza zarówno urządzenia zakupione w sklepach sieci EURO-net Sp. z o.o., jak również inne urządzenia znajdujące się w Miejscu za-

mieszkania: kuchnia gazowa, elektryczna, indukcyjna, mikrofalowa, piekarnik, płyta elektryczna, indukcyjna lub ceramiczna stanowiąca element stałego wyposażenia domu/mieszkania, lodówka, zamrażarka, lodówko–zamrażarka, chłodziarka, pralka, pralko–suszarka, suszarka, zmywarka, okap, robot kuchenny, ekspres do kawy, odkurzacz, wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy nie wcześniej niż 8 lat przed Awarią. Za Sprzęt AGD nie uważa się urządzeń wymienionych powyżej, za awarię których na mocy przepisów prawa lub postanowień umowy odpowiedzialny jest producent lub sprzedawca.

12. **Sprzęt RTV** – oznacza zarówno domowe urządzenia audio-video zakupione w sklepach sieci EURO-net Sp. z o.o., jak również inne urządzenia audio-video znajdujące się w Miejscu zamieszkania i zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej: odbiorniki telewizyjne, odtwarzacze i nagrywarki, zestawy Hi–Fi, kina domowe, anteny satelitarne wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy nie wcześniej niż 8 lat przed Awarią. Za Sprzęt RTV nie uważa się urządzeń wymienionych powyżej, za awarię których na mocy przepisów prawa lub postanowień umowy odpowiedzialny jest producent lub sprzedawca.
13. **Sprzęt IT** – oznacza zarówno urządzenia zakupione w sklepach sieci EURO-net Sp. z o.o., jak również inne urządzenia znajdujące się w Miejscu zamieszkania: komputer przenośny (laptopy, notebooki, palmtopy), tablet, konsola do gier, telefon komórkowy, smartfon, komputer stacjonarny, sprzęt komputerowy wchodzący w skład lub współpracujący z komputerami przenośnymi lub stacjonarnymi tj. monitory, drukarki, skanery, modemy, urządzenia sieciowe, głośniki, projektory multimedialne które zostały zakupione jako fabrycznie nowe, nie wcześniej niż 8 lat przed Awarią Za Sprzęt IT nie uważa się urządzeń wymienionych powyżej, za awarię których na mocy przepisów prawa lub postanowień umowy odpowiedzialny jest producent lub sprzedawca (ograniczenie to nie ma zastosowania do świadczenia Odzyskiwanie danych).
14. **Oprogramowanie** – oprogramowanie zarządzające Sprzętem IT, tworzące środowisko do uruchamiania i kontroli zadań użytkownika.
15. **Ubezpieczający** – osoba prawna, fizyczna lub jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, zawierająca Umowę ubezpieczenia z Ubezpieczycielem.
16. **Ubezpieczony** – podmiot, któremu udzielana jest ochrona ubezpieczeniowa.
17. **Ubezpieczyciel** – Europ Assistance S.A. z siedzibą w Gennevilliers, 1 promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, Francja, zarejestrowana w Rejestrze Handlowym i Spółek w Nanterre pod numerem 451 366 405.
18. **Umowa ubezpieczenia** – Umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem regulująca warunki ochrony ubezpieczeniowej udzielanej na rzecz Ubezpieczonych oraz zasady współpracy pomiędzy jej stronami
19. **Uprawniony** – Ubezpieczający, Ubezpieczony oraz osoby bliskie wspólnie z nim zamieszkujące i prowadzące wspólne gospodarstwo domowe, upoważnione do otrzymania świadczenia w razie wystąpienia zdarzeń objętych ochroną ubezpieczeniową.
20. **Usługi assistance** – usługi polegające na organizacji lub organizacji i pokryciu kosztów świadczeń przez Centrum Alarmowe na rzecz Ubezpieczonych w przypadku zajścia zdarzenia objętego ubezpieczeniem polegającego na Awarii lub na życzenie Ubezpieczonego, w zakresie i w granicach sum ubezpieczenia przewidzianych w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA
§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia są świadczone całodobowo na rzecz Ubezpieczonego następujące usługi assistance określone w § 4 (z zastrzeżeniem postanowień §5) w zakresie:
   a) usunięcia Awarii Sprzętu RTV, Sprzętu AGD lub Sprzętu IT,
   b) Odzyskiwania danych w przypadku Awarii Sprzętu IT,
   c) infolinia IT,
   d) pomocy informacyjnej o sieci usługodawców.
2. Świadczenia realizowane są na terytorium Rzeczpospolitej Polskiej.
3. Usługi wymienione w ust. 1, na zlecenie Ubezpieczyciela za pośrednictwem Centrum Alarmowego, zapewnia firma Europ Assistance Polska sp. z o.o., której Ubezpieczony lub Uprawniony zobowiązany jest zgłosić zaistniałe zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową.

ASSISTANCE
§ 4

1. W przypadku wystąpienia Awarii w Miejscu zamieszkania, na życzenie Ubezpieczonego Centrum Alarmowe organizuje następujące świadczenia:
   a) **interwencja Specjalisty w zakresie napraw Sprzętu RTV oraz Sprzętu AGD** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dojazdu i robocizny odpowiedniego Specjalisty w celu naprawy Sprzętu RTV lub Sprzętu AGD znajdującego się w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego oraz stanowiącego własność Ubezpieczonego, pod warunkiem, że sprzęt ten nie jest objęty gwarancją, a jego wiek nie przekracza 8 lat. W sytuacji, gdy naprawa Sprzętu RTV lub Sprzęt AGD jest niemożliwa w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty transportu do i z siedziby Specjalisty oraz koszty robocizny. Koszt części zamiennych niezbędnych do usunięcia Awarii pokrywa Ubezpieczony;
   b) **interwencja Specjalisty w zakresie napraw Sprzętu IT** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dojazdu i robocizny odpowiedniego Specjalisty w celu naprawy Sprzętu IT lub konfiguracji Oprogramowania Sprzętu IT znajdującego się w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego oraz stanowiącego własność Ubezpieczonego. W sytuacji, gdy naprawa Sprzętu IT lub konfiguracja Oprogramowania Sprzętu IT jest niemożliwa w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty transportu do i z siedziby Specjalisty oraz koszty robocizny. Koszt części zamiennych niezbędnych do usunięcia Awarii lub koszt nowego Oprogramowania pokrywa Ubezpieczony;
   c) **Odzyskiwanie danych** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu do i z siedziby Specjalisty w celu przywrócenia dostępu do danych zapisanych na dyskach twardych w Sprzęcie IT znajdującym się w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego oraz stanowiącego własność Ubezpieczonego.
2. Na życzenie Ubezpieczonego Centrum Alarmowe organizuje następujące świadczenia:
   a) informacja o sieci usługodawców – Centrum Alarmowe udostępni Ubezpieczonemu informacje o firmach świadczących następujące usługi: naprawy Sprzętu RTV, Sprzętu AGD oraz naprawy Sprzętu IT, ślusarskie, hydrauliczne, elektryczne, dekarskie, szklarskie, stolarskie, murarskie, malarskie, glazurnicze, parkieciarskie, dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych i klimatyzacyjnych.
   b) infolinia IT – Centrum Alarmowe świadczyć będzie pomoc telefoniczną w zakresie:
      i. instalacji oraz konfiguracji Oprogramowania,
      ii. instalowania programów użytkowych,
      iii. usuwania Szkodliwego oprogramowania,
      iv. instalowania oraz konfiguracji programów antywirusowych i Firewall,
      v. konfiguracji dostępu do Internetu.
3. Centrum Alarmowe zobowiązane jest do umówienia interwencji Specjalisty w czasie nie przekraczającym jednego dnia roboczego. Termin realizacji usługi zależny jest od możliwości lokalnych oraz indywidualnych ustaleń z Ubezpieczonym.

4. Limity poszczególnych świadczeń (suma ubezpieczenia) określone są w tabeli poniżej.

HOME ASSISTANCE		
SYTUACJA W JAKIEJ PRZYSŁUGUJE ŚWIADCZENIE	**ŚWIADCZENIE ASSISTANCE**	**LIMIT NA ZDARZENIE**
Awaria Sprzętu RTV, Sprzętu AGD lub Sprzętu IT w Miejscu zamieszkania	**Interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu RTV, Sprzętu AGD oraz Sprzętu IT (4 razy w roku ubezpieczeniowym)**	**1000 PLN**
Awaria Sprzętu IT w Miejscu zamieszkania	**Odzyskiwanie danych (1 raz w roku ubezpieczeniowym)**	**500 PLN**
Na życzenie Ubezpieczonego	**Infolinia IT**	**Bez limitu**
	Informacja o sieci usługodawców	**Bez limitu**

WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI
§ 5

1. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są zdarzenia, które powstały w związku z:
   a) remontami i bieżącymi naprawami przeprowadzanymi w Miejscu zamieszkania,
   b) szkodami powstałymi w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu urządzeń wodno-kanalizacyjnych, do naprawy których zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku,
   c) szkodami powstałymi wskutek zawilgocenia domu i pomieszczeń w wyniku zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych poprzez niezabezpieczone otwory, jeżeli obowiązek konserwacji tych urządzeń instalacji czy elementów domu należał do Ubezpieczonego,
   d) szkodami powstałymi wskutek przenikania wód gruntowych lub powodzi,
   e) uszkodzeniami kanalizacji, rur instalacyjnych, gazowych i wodociągowych oraz podziemnych linii energetycznych oraz wszystkich tych instalacji, za naprawy lub konserwacje których odpowiadają administracja mieszkania lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego,
   f) uszkodzeniami, o istnieniu których Ubezpieczony wiedział przed zawarciem Umowy ubezpieczenia.
2. Ubezpieczyciel nie pokrywa w całości lub części kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego, który z winy umyślnej lub na skutek rażącego niedbalstwa nie powiadomił i nie uzyskał zgody Centrum Alarmowego na ich poniesienie, nawet, jeśli są objęte ochroną ubezpieczeniową i mieszczą się w granicach i sumach ubezpieczenia, określonych w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia, jeśli brak zawiadomienia lub zgody spowodował zwiększenie tych kosztów lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie odpowiedzialności i skutków zdarzenia.
3. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela są wyłączone zdarzenia, które zaszły w związku z:
   a) umyślnym lub rażąco niedbałym działaniem lub zaniechaniem Ubezpieczonego lub osoby wspólnie zamieszkałej i prowadzącej gospodarstwo domowe z Ubezpieczonym oraz osoby, za którą Ubezpieczony faktycznie lub z mocy przepisów prawa lub zwyczajów ponosi odpowiedzialność,
   b) prowadzeniem przez Ubezpieczonego działalności gospodarczej.
4. Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje również:
   a) kosztów instalacji i konserwacji ubezpieczonego sprzętu,
   b) kosztów montażu ubezpieczonego sprzętu, przy czym wyłączenie to nie dotyczy sytuacji, gdy montaż jest wykonywany przez pracownika punktu naprawczego w przypadku sprzętu naprawionego w ramach szkody, która nie była szkodą całkowitą,
   c) uszkodzeń estetycznych, wgnieceń, zadrapań, odbarwień oraz innych, które nie mają wpływu na funkcjonowanie sprzętu, chyba że powyższe zmiany są skutkiem szkody objętej zakresem ubezpieczenia,
   d) kosztów naprawy plomb zabezpieczających.

OKRES UBEZPIECZENIA
§ 6

1. W stosunku do każdego Ubezpieczonego odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się w dniu wskazanym w dokumencie ubezpieczenia, pod warunkiem opłacenia składki przez Ubezpieczającego.
2. W stosunku do każdego Ubezpieczonego odpowiedzialność Ubezpieczyciela kończy się z dniem upływu okresu ubezpieczenia lub wystąpienia jednego z poniższych zdarzeń:
   a) odstąpienie przez Ubezpieczającego od Umowy ubezpieczenia,
   b) rezygnacja przez Ubezpieczającego z Umowy ubezpieczenia (wypowiedzenie umowy).
3. Jeżeli Umowa ubezpieczenia jest zawarta w sklepie fizycznym EURO-net Sp. z o.o. na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy 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 nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej, chyba że do dnia odstąpienia od umowy ubezpieczenia nie wystąpiła szkoda.
4. Ubezpieczający, który zawarł na odległość Umowę ubezpieczenia, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3, ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o ochronie praw konsumenta (Dz. U. z 2014 roku, poz. 827 z późn. zm.), jeżeli jest to termin późniejszy. W wypadku odstąpienia od Umowy ubezpieczenia, umowa jest uważana za niezawartą, a Ubezpieczający jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. Składka ubezpieczeniowa ulega zwrotowi w stanie niezmienionym w terminie 30 dni od dnia odstąpienia od umowy. W przypadku rozpoczętego za zgodą Ubezpieczonego świadczenia usług przed upływem terminów, o którym mowa powyżej Ubezpieczyciel uprawniony jest do zatrzymania składki w wysokości proporcjonalnej do okresu udzielanej ochrony ubezpieczeniowej. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Ubezpieczającemu w wypadku umów całkowicie wykonanych na żądanie Ubezpieczającego, przed upływem terminów do odstąpienia od Umowy ubezpieczenia.

   Odstąpienie przez Ubezpieczonego od umowy zakupu sprzętu zawartej na odległość odnosi skutek wobec Umowy ubezpieczenia, w zakresie sprzętu, który Ubezpieczony nabył na podstawie tej umowy.
5. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność wyłącznie w odniesieniu do umów ubezpieczenia, za które została opłacona składka ubezpieczeniowa.
6. Jeżeli ochrona ubezpieczeniowa ustaje przed upływem końcowego terminu określonego w dokumencie ubezpieczenia, Ubezpieczyciel zwraca składkę, proporcjonalnie do niewykorzystanego okresu ubezpieczenia, licząc od następnego dnia po ustaniu ochrony ubezpieczeniowej, z zastrzeżeniem postanowień ustępu 3 i 4.
7. Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta na okres nie krótszy niż 12 miesięcy.

SPOSÓB USTALANIA I OPŁACANIA SKŁADKI UBEZPIECZENIOWEJ
§ 7

1. Ubezpieczyciel ustala wysokość składki ubezpieczeniowej.
2. Wysokość składki podaje Agent.
3. Ubezpieczający opłaca składkę jednorazowo za cały okres ubezpieczenia.
4. Ubezpieczający opłaca składkę za ubezpieczenie: (1) przy zawarciu Umowy ubezpieczenia na odległość – gotówką, w momencie odbioru dokumentu ubezpieczenia lub kredytem ratalnym lub przelewem bankowym lub poprzez płatność elektroniczną realizowaną w serwisie rozliczeniowym, (2) przy zawarciu Umowy

ubezpieczenia w sklepie EURO-net Sp. z o.o. – gotówką, kartą płatniczą, kredytem ratalnym, bonami EURO, kuponami Sodexo i Bonus, przelewem bankowym. Formy płatności mogą być łączone.

POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA OBJĘTEGO UBEZPIECZENIEM
§ 8

1. W przypadku zaistnienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem assistance, Uprawniony powinien niezwłocznie (przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie) skontaktować się z Centrum Alarmowym pod numerem telefonu: **+ 48 22 205 51 02**, czynnym całą dobę, dostępnym z telefonów komórkowych i stacjonarnych w kraju i za granicą oraz podać następujące informacje:
   a) numer dokumentu ubezpieczenia,
   b) imię i nazwisko,
   c) adres zamieszkania Ubezpieczonego (miejscowość, ulicę, numer domu/mieszkania),
   d) numer telefoniczny, pod którym Centrum Alarmowe może skontaktować się z Ubezpieczonym lub osobą przez niego wyznaczoną,
   e) krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy,
   f) wszelkie inne informacje niezbędne do realizacji usług assistance.
2. W przypadku Awarii Uprawniony zobowiązany jest:
   a) podjąć aktywną współpracę z Centrum Alarmowym udzielając wszelkich niezbędnych informacji dotyczących okoliczności zaistnienia szkody oraz jej rozmiarów;
   b) udzielić Specjaliście wysłanemu przez Centrum Alarmowe wszelkich niezbędnych pełnomocnictw;
   c) nie powierzać wykonania świadczeń innym Specjalistom niż tym wysłanym przez Centrum Alarmowe, chyba że Centrum Alarmowe:
      – nie przystąpi do organizacji świadczenia; w czasie czterech godzin od zawiadomienia o zdarzeniu (w razie braku innych uzgodnień pomiędzy Ubezpieczonym a Centrum Alarmowym),
      – wyrazi zgodę na wykonanie świadczenia przez innego Specjalistę;
   d) współpracować z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania.
3. Jeżeli Uprawniony z winy umyślnej lub na skutek rażącego niedbalstwa nie dopełnił któregokolwiek z postanowień określonych w ust. 1 2, Ubezpieczyciel może odmówić organizacji świadczeń w całości lub części, jeżeli spowodowało to zwiększenie szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie odpowiedzialności i skutków zdarzenia.
4. Niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, Centrum Alarmowe informuje Uprawnionego czy na podstawie przekazanych przez niego informacji uzasadnione jest zlecenie wykonania usługi świadczonej w ramach ubezpieczenia assistance, a w razie decyzji pozytywnej – zleca wykonanie takiej usługi.
5. Jeżeli brak jest podstaw do wykonania usługi świadczonej w ramach ubezpieczenia assistance lub może być ona świadczona w innym zakresie niż określony w zgłoszeniu, o którym mowa w ust. 1, Uprawnionemu przekazywana jest informacja ze wskazaniem okoliczności i podstaw prawnych uzasadniających całkowitą lub częściową odmowę wykonania usługi.

REKLAMACJE
§ 9

1. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Autorité de contrôle prudentiel z siedzibą w Paryżu.
2. Ubezpieczający, Ubezpieczony i Uprawniony z Umowy ubezpieczenia mają prawo do wniesienia reklamacji do Ubezpieczyciela. Reklamacja może być złożona:
   a) w formie pisemnej (przesyłką pocztową na adres Europ Assistance Polska Sp. z o.o., 02-675 Warszawa, ul. Wołoska 5 „Dział Jakości"),
   b) ustnie (telefonicznie pod numerem telefonu +(48) 22 205 51 02),
   c) osobiście w oddziale Europ Assistance Polska Sp. z o.o., Warszawa, ul. Wołoska 5,
   d) w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: quality@europ-assistance.pl).
3. Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach reklamacja może być rozpatrzona w terminie dłuższym – w takim przypadku Ubezpieczyciel powiadomi osobę występującą z reklamacją o przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji, przy czym nie może on przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Ubezpieczony z Umowy ubezpieczenia ma prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z Umowy ubezpieczenia przez sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego oraz prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z Umowy ubezpieczenia w drodze pozasądowego postępowania prowadzonego przy Rzeczniku Finansowym.
5. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi w formie elektronicznej może nastąpić na wniosek składającego reklamację.
6. Reklamacja adresowana do Ubezpieczyciela może zostać złożona u Agenta.
7. Spory wynikające z Umowy ubezpieczenia pomiędzy Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z Umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a Ubezpieczycielem mogą być zakończone w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym – Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, www.rf.gov.pl. który jest podmiotem właściwym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, a także korzystać z pomocy Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
8. Ubezpieczony może żądać by Ubezpieczyciel udzielił mu informacji o postanowieniach zawartej Umowy ubezpieczenia oraz niniejszych OWU w zakresie, praw i obowiązków Ubezpieczonego.
9. Wprowadzenie do Umowy ubezpieczenia postanowień dodatkowych lub odmiennych od niniejszych OWU wymaga formy pisemnej i przyjęcia tych postanowień przez obie strony umowy pod rygorem nieważności. Różnicę pomiędzy treścią Umowy ubezpieczenia, a OWU Ubezpieczyciel przedstawi Ubezpieczającemu na piśmie przed zawarciem umowy. W razie niedopełnienia tego obowiązku Ubezpieczyciel nie może powoływać się na różnicę niekorzystną dla Ubezpieczającego.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE
§ 10

1. Podstawą stosunków Ubezpieczyciela z konsumentem przed zawarciem Umowy ubezpieczenia na odległość oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonania umowy jest prawo polskie.
2. Językiem stosowanym w relacjach Ubezpieczyciela z konsumentem jest język polski.
3. Powództwo o roszczenia wynikające z Umowy ubezpieczenia zawartej na podstawie OWU można wytoczyć przed sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej bądź sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub ich spadkobierców.
4. Spory wynikające z Umowy Strony mogą poddać pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego albo skorzystać z możliwości pozasądowego rozpatrzenia sporu konsumenckiego.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym Kodeksu cywilnego i ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
6. Ubezpieczyciel nie jest zobowiązany do informowania zgłaszającego zdarzenie objęte ubezpieczeniem o otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu zdarzenia objętego ubezpieczeniem w terminie do 7 dni, jeżeli świadczenie zostanie spełnione bezpośrednio po otrzymaniu zawiadomienia.
7. Tryb przyjmowania zawiadomień, o których mowa w ustępie poprzednim określony został w § 8 niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia – Postępowanie w razie zajścia zdarzenia objętego ubezpieczeniem.
8. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia obowiązują od dnia 10 stycznia 2017.