

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA ASSISTANCE DLA KLIENTÓW BANKU HANDLOWEGO W WARSZAWIE S.A. „301”

§ 1 Postanowienia ogólne

Ubezpieczonych a Mondial Assistance International AG S.A. Główny Oddział w Polsce zwanej dalej „Ubezpieczycielem”.

- Niniejsze „Ogólne Warunki Ubezpieczenia Assistance dla Klientów Banku Handlowego w Warszawie, zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie do Umowy grupowego ubezpieczenia assistance dla Klientów Banku Handlowego w Warszawie S.A., zwanej dalej „Umową”, zawartej pomiędzy Bankiem Handlowym w Warszawie S.A., zwanym dalej „Ubezpieczającym” na rachunek
- Na podstawie niniejszych OWU Ubezpieczyciel zapewnia Ubezpieczonym, ochronę obejmującą:
 - ubezpieczenie „Pakiet Domowy”,
 - pakiet „Infolinia Medyczna”,
 - pakiet „Infolinia Twój Dom i Ogród”,

TABELA ŚWIADCZEŃ

PROGRAM ASSISTANCE DLA KLIENTÓW POŻYCZKI GOTÓWKOWEJ CITI HANDLOWY	LIMIT NA ZDARZENIE w PLN	ILOŚĆ PRZYSŁUGUJĄCYCH ŚWIADCZEŃ w okresie ubezpieczenia		Zdarzenie uprawniające do świadczeń
		OKRES UBEZPIECZENIA		
		6 miesięcy		
Pakiet Domowy				
1 Interwencja specjalisty domowego	500	1		zdarzenie losowe
2 Naprawa sprzętu RTV/AGD w miejscu ubezpieczenia	600	1		awaria sprzętu RTV/AGD
3 Dozór mienia	Świadczenia zamienne 72h	1		zdarzenie losowe
4 Transport mienia		1		zdarzenie losowe
5 Informacja o sieci usługodawców		X		na życzenie klienta
PAKIET INFORMACYJNY				
1 Infolinia Medyczna (24 h)		X		na życzenie klienta
2 Infolinia Twój Dom i Ogród		X		na życzenie klienta

znak „x” oznacza, że dla danego świadczenia nie ma limitu

- Wymienione w niniejszych OWU usługi assistance są świadczone za pośrednictwem Centrum Alarmowego Ubezpieczyciela.
- Świadczenia związane z ubezpieczeniami wymienionymi w § 1 ust. 2 organizowane są wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- Ubezpieczeniem może zostać objęta osoba, która w momencie przystąpienia do ubezpieczenia ukończyła 18 lat i nie ukończyła 75 roku życia.

§ 2 Definicje

- Przez pojęcia użyte w niniejszych OWU należy rozumieć:
 - awaria:** uszkodzenie uniemożliwiające prawidłowe korzystanie ze sprzętu RTV lub AGD, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi,
 - Centrum Alarmowe:** Mondial Assistance Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Domaniewskiej 50B, NIP: 526-23-22-380, nr KRS 0000130257, kapitał zakładowy 3.800.000 złotych (wplacony w całości) - przedstawiciel Ubezpieczyciela udzielający pomocy przez 24 godziny na dobę przez 365 dni w roku w ramach niniejszych OWU,

- lekarz uprawniony:** lekarz zatrudniony w Centrum Alarmowym - lekarz konsultant,
- miejsce ubezpieczenia:** mieszkanie lub dom, którego adres jest wskazany przez Ubezpieczonego przedstawicielowi Centrum Alarmowego podczas telefonicznego zgłoszenia zdarzenia ubezpieczeniowego objętego zakresem ochrony w ramach OWU, przy czym za miejsce ubezpieczenia przyjmuje się miejsce, w którym Centrum Alarmowe udzieliło pomocy po raz pierwszy,
- okres ubezpieczenia** – okres 6-miesięczny, rozpoczynający się 5-go dnia kolejnego miesiąca po miesiącu w którym Ubezpieczony zawarł z Ubezpieczającym umowę Pożyczki Gotówkowej,
- sprzęt AGD:** znajdujące się w miejscu zamieszkania następujące urządzenia: kuchnie gazowe i elektryczne stanowiące element stałego wyposażenia domu/mieszkania, pralki, pralko – suszarki, elektryczne suszarki ubraniowe stanowiące element wyposażenia domu/mieszkania, chłodziarki, chłodziarko-zamrażarki, zamrażarki, zmywarki wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, nie starsze niż 5-letnie, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej, z wyłączeniem urządzeń chronionych gwarancją producenta,
- sprzęt RTV:** znajdujące się w miejscu zamieszkania domowe urządzenia audio – video zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej, których zasilanie z baterii lub akumulatora nie jest możliwe, tj. odbiorniki telewizyjne, odtwarzacze VIDEO i DVD, zestawy HI-FI wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, nie

starsze niż 5-letnie, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej, z wyłączeniem urządzeń chronionych gwarancją producenta,

- 8) **Ubezpieczający:** Bank Handlowy w Warszawie S.A. siedzibą w Warszawie, ul. Senatorska 16, 00-923 Warszawa, nr KRS 000 000 1538; NIP 526-030-02-91; wysokość kapitału zakładowego wynosi 522.638.400 złotych, kapitał został w pełni opłacony,
- 9) **Ubezpieczony:** pożyczkobiorca i współpożyczkobiorca, którzy zawarli z Ubezpieczającym umowę Pożyczki Gotówkowej,
- 10) **zdarzenie losowe:** zdarzenie, które uprawnia Ubezpieczonego do skorzystania z interwencji specjalisty w przypadku ryzyka utraty lub dalszego uszkodzenia mienia znajdującego się w miejscu ubezpieczenia. Za zdarzenie losowe uważa się:
- a) **dym i sadzę:** produkty spalania unoszące się w powietrzu także wskutek wystąpienia poza miejscem ubezpieczenia, powodujące zniszczenie lub uszkodzenie ubezpieczonego przedmiotu,
 - b) **eksplozję:** zespół zjawisk towarzyszących nagłemu przejściu układu z jednego stanu równowagi w drugi, z gwałtownym wyzwoleniem znacznej ilości energii (cieplnej lub świetlnej), gazu, pyłu, par; Pod pojęciem eksplozji zbiornika ciśnieniowego (kotła, rurociągu, itp.), który stale jest napełniony parą lub gazem, rozumie się rozerwanie ściany zbiornika i gwałtowne wyrównanie ciśnienia na zewnątrz i wewnątrz zbiornika, jak również eksplozję spowodowaną gwałtownie przebiegającą reakcją chemiczną wewnątrz zbiornika nie powodującą rozerwania jego ścian,
 - c) **implozję:** uszkodzenie zbiornika lub aparatu próżniowego na skutek działania podciśnienia,
 - d) **grad:** opady atmosferyczne składające się z bryłek lodu,
 - e) **huragan:** wiatr o prędkości nie mniejszej niż 17,50 m/s (63 km/h), którą potwierdziły pomiary stacji Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej znajdującej się najbliższe miejsca ubezpieczenia
 - f) **kradzież z włamaniem:** dokonanie zaboru ruchomości domowych w celu przywłaszczenia po:
 - i) uprzednim usunięciu lub zniesieniu przez sprawcę zabezpieczenia przy użyciu narzędzi lub siły,
 - ii) otwarciu przez sprawcę zabezpieczenia podrobionym kluczem lub kluczem oryginalnym, który sprawca zdobył przez kradzież z włamaniem do innego pomieszczenia lub w wyniku rabunku,
 - g) **lawinę lub inne siły przyrody:** gwałtowną utratę stabilności i przemieszczanie się: spadanie, stacanie lub ześlizgiwanie się ze stoku górskiego mas śniegu, lodu, gleby/gruntu, materiału skalnego, bądź ich mieszaniny (ruch jednego typu materiału z reguły powoduje ruch innego typu materiału znajdującego się na zboczu),
 - h) **nawalne opady śniegu:** opad atmosferyczny, który:
 - i) swoim ciężarem spowodował uszkodzenie mienia znajdującego się w miejscu ubezpieczenia lub uszkodzenie ubezpieczonego pojazdu lub
 - ii) pod wpływem swojego ciężaru spowodował przewrócenie się mienia sąsiedniego na mienie znajdujące się w miejscu ubezpieczenia lub ubezpieczony pojazd i doprowadził do ich uszkodzenia,
 - i) **zamarzanie:** uszkodzenia spowodowane mrozem polegające na pęknięciu znajdujących się w miejscu ubezpieczenia:
 - i) urządzeń kąpielowych, umywalk, spluczek, syfonów, wodomierzy, kotłów, bojlerów,
 - ii) rur dopływowych lub odpływowych (kanalizacyjnych), instalacji grzewczych, instalacji tryskaczowej i/ lub gaśniczej,
 - j) **powódź:** zalanie terenu lub podłoża, które powstało w następstwie:
 - i) wystąpienia z brzegów wód powierzchniowych (stojących lub płynących),
 - ii) nadmiernych opadów atmosferycznych w miejscu ubezpieczenia lub w miejscu, w którym w trakcie zajścia
- zdarzenia znajdował się pojazd, tj. zalania terenu, które wystąpiło pomimo prawidłowo zaprojektowanego i sprawnego systemu odprowadzania wody (studzienki, rury odprowadzające, rowy),
- k) **pożar:** działanie ognia, który wydostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile,
 - l) **przepięcie:** wywołane wyładowaniami atmosferycznymi pośrednie uszkodzenie lub zniszczenie instalacji lub ruchomości domowych wskutek nagłego i krótkotrwałego napięcia prądu, wyższego od maksymalnego dopuszczalnego napięcia prądu elektrycznego dla danego urządzenia, instalacji, linii, sieci; Ubezpieczyciel odpowiada za ryzyko przepięcia pod warunkiem wyposażenia budynku/lokalu w odgromniki lub ochronniki przepięciowe,
 - m) **stłuczenie szyb i innych przedmiotów szklanych:** rozbicie nieuszkodzonych w chwili przyjęcia do ubezpieczenia szyb i innych przedmiotów szklanych, zamontowanych lub zainstalowanych na stałe w miejscu ubezpieczenia zgodnie z ich przeznaczeniem,
 - i) koniecznego oszklenia zastępczego oraz usług ekspresowych,
 - ii) specjalnej obróbki powierzchniowej ubezpieczonego szkła (np. malowanie, napisy, folia, wytrawianie, itp.),
 - iii) ustawienia rusztowań lub użycia dźwigu,
 - iv) naprawy uszkodzonych w związku z wybiciem szyby elementów mocujących szybę w ramie lub uszkodzonego w związku z wybiciem szyby muru;Za stłuczenie nie uważa się szkód powstałych wskutek:
 - i) zarysowania, poplamienia, zmiany barwy lub odprysnięcia kawałka powierzchni ubezpieczonych szyb,
 - ii) obróbki, montażu, wymiany w czasie prac konserwatorskich, remontowych, naprawczych w miejscu ubezpieczenia lub po ich usunięciu z miejsca stałego zainstalowania,
 - iii) zastosowania niewłaściwej technologii wykonawstwa lub montażu,
 - iv) zużycia, braku należytej konserwacji,
 - n) **trzęsienia ziemi:** drgania, uderzenia i kołysania powierzchni ziemi wywołane nagłymi przemieszczeniami mas skalnych w obrębie skorupy ziemskiej, którą potwierdziły pomiary stacji badawczej znajdującej się najbliższe miejsca ubezpieczenia lub miejsca gdzie znajduje się ubezpieczony pojazd. Trzęsienie ziemi uważa się za stwierdzone, jeżeli wstrząsy spowodowały również szkody w najbliższym sąsiedztwie a szkody w ubezpieczonych ruchomościach domowych i stałych elementach wykończeniowych powstały wyłącznie wskutek trzęsienia ziemi,
 - o) **uderzenie lub upadek statku powietrznego:** przymusowe lądowanie lub upadek statku powietrznego lub innego obiektu latającego, upadek jego części lub przewożonego ładunku,
 - p) **uderzenie pojazdu mechanicznego:** uderzenie pojazdu mechanicznego, jego części lub przewożonego ładunku. Za uderzenie pojazdu mechanicznego nie uważa się uderzenia przez pojazd należący do Ubezpieczonego, osób zamieszkujących na stałe w miejscu ubezpieczenia, pracowników lub osób, którym powierzono stałą ochronę miejsca ubezpieczenia
 - q) **upadek drzewa, masztu, kominu:** upadek drzew, masztów, kominów lub innych budowli na ubezpieczone mienie, który nastąpił z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego i za które Ubezpieczony nie ponosi odpowiedzialności,
 - r) **zapadanie lub osuwanie się ziemi:** ruchy podłoża, w wyniku których dochodzi do osuwania lub zapadania się ziemi,
 - s) **uszkodzenie przez osoby trzecie:** uszkodzenie wywołane przez wszystkie osoby nie będące stroną umowy ubezpieczenia, w tym także osoby fizyczne, prawne i inne jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej,

- t) **wandalizm:** działanie, gdy sprawca dostał się lub usiłował dostać się do miejsca zamieszkania i zniszczył lub uszkodził drzwi, okna lub elementy zabezpieczeń przeciwkradzieżowych
- u) **zalanie:** wyciek wody, pary lub cieczy, która wskutek awarii wydostała się z:
 - i) rur dopływowych (instalacji wodociągowej) i połączeń giętkich wraz z armaturą,
 - ii) rur odpływowych (instalacji kanalizacyjnej) znajdujących się wewnątrz miejsca ubezpieczenia lub w następstwie cofnięcia się z nich wody lub ścieków, o ile przyczyna cofnięcia znajdowała się na terenie posesji, na której znajduje się ubezpieczony budynek lub lokal,
 - iii) wyposażenia połączonego na stałe z systemem rur (pralki, wirówki, zmywarki) znajdujących się w miejscu ubezpieczenia,
 - iv) instalacji centralnego ogrzewania, w tym w szczególności z wodnego/ parowego/ olejowego układu grzewczego lub klimatyzacji, pomp wodnych, słonecznego układu ogrzewania wody,
 - v) instalacji tryskaczowej lub gaśniczej,
 - vi) urządzeń wodno-kanalizacyjnych,
 - vii) zalaniu wodą pochodzącą z urządzeń domowych znajdujących się wewnątrz miejsca ubezpieczenia, bądź poza nimi,
 - viii) nieumyślnym pozostawieniu otwartych kranów lub innych zaworów zamontowanych na instalacji wewnątrz miejsca ubezpieczenia, bądź poza nimi,
 - ix) zalaniu wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych oraz zalaniu wodą lub innym płynem przez osoby trzecie.

§ 3

Przedmiot i zakres ubezpieczenia „Pakiet domowy”

1. W ramach niniejszego ubezpieczenia może być ubezpieczone jedno mieszkanie lub dom, przy czym za miejsce ubezpieczenia przyjmuje się pierwsze miejsce, w którym Centrum Alarmowe udzieliło pomocy. W przypadku sprzedaży miejsca ubezpieczenia, Centrum Alarmowe zaakceptuje zmianę ubezpieczonego miejsca, pod warunkiem zgłoszenia pisemnego lub telefonicznego takiej zmiany do Centrum Alarmowego.

Interwencja specjalisty

1. Jeżeli w następstwie zdarzenia losowego, które wystąpiło w miejscu ubezpieczenia, powstaje realne ryzyko utraty lub dalszego uszkodzenia mienia, Centrum Alarmowe zapewnia zorganizowanie i pokrywa koszty dojazdu oraz koszty robocizny odpowiedniego specjalisty, tj. ślusarza, hydraulika, elektryka, dekarza, stolarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych. Interwencja wymaga zgody Centrum Alarmowego.
2. Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie.
3. Ubezpieczony ma prawo skorzystać z jednej interwencji specjalisty w okresie ubezpieczenia. Koszty interwencji specjalisty – dojazdu i robocizny – pokrywane są do kwoty 500 zł na zdarzenie losowe.

Interwencja specjalisty RTV/AGD

4. W razie awarii sprzętu RTV lub AGD powodującej brak możliwości prawidłowego korzystania z tych urządzeń Centrum Alarmowe zapewnia Ubezpieczonemu, w czasie nie przekraczającym 3 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia, zorganizowanie dojazdu odpowiedniego specjalisty w celu dokonania naprawy wraz z pokryciem kosztów jego dojazdu, robocizny oraz ewentualnego transportu sprzętu z miejsca zamieszkania do autoryzowanego serwisu/z autoryzowanego serwisu naprawczego do miejsca zamieszkania.
5. Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie.

6. Koszty jednej interwencji specjalisty RTV lub AGD – dojazdu, robocizny oraz ewentualnego transportu sprzętu z miejsca zamieszkania do autoryzowanego serwisu naprawczego/z autoryzowanego serwisu do miejsca zamieszkania, pokrywane są do kwoty 600 zł na zdarzenie z zastrzeżeniem, że w okresie ubezpieczenia Ubezpieczonemu przysługuje 1 interwencja specjalisty RTV/AGD.
7. Warunkiem interwencji jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego daty nabycia uszkodzonego sprzętu poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego tę datę. W przypadku braku dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego datę zakupu sprzętu, wiek sprzętu może także zostać zweryfikowany przez przybyłego specjalistę, w oparciu o prawdopodobieństwo wyprodukowania danego modelu urządzenia w odpowiednim roku.

Dozór lub transport mienia

8. Jeżeli na skutek zdarzenia losowego objętego ochroną mienia nie uległo uszkodzeniu, a występuje konieczność zabezpieczenia mienia w miejscu ubezpieczenia, Centrum Alarmowe zapewnia dodatkowo ochronę mienia, tj. zorganizowanie i pokrycie kosztów dozoru przez strażnika z wyspecjalizowanej firmy, w czasie do 72 godzin od wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną.
9. Ubezpieczony może skorzystać ze świadczenia wymienionego w § 3 ust. 8 w ciągu 48 godzin od wystąpienia szkody. W przeciwnym razie Centrum Alarmowe jest wolne od obowiązku spełnienia świadczenia. Ubezpieczony ma prawo skorzystać z usługi wymienionej w ust.8 jednokrotnie w okresie ubezpieczenia.
10. Jeżeli na skutek zdarzenia losowego objętego ochroną mienia nie uległo uszkodzeniu, a występuje konieczność zabezpieczenia mienia poza miejscem zamieszkania, Centrum Alarmowe zapewnia zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu ocalałego mienia do miejsca składowania wskazanego przez Ubezpieczonego. Koszty transportu pokrywane są do kwoty 600 zł.
11. Przewożone jest tylko takie mienie, które można załadować do samochodu ciężarowego o ładowności do 3,5 tony. Ubezpieczony ma prawo skorzystać z usługi wymienionej w ust.10 jednokrotnie w okresie ubezpieczenia.
12. Ubezpieczony może skorzystać ze świadczenia wymienionego w § 3 ust. 10 w ciągu 48 godzin od wystąpienia szkody. W przeciwnym razie Centrum Alarmowe jest wolne od obowiązku spełnienia świadczenia.
13. Skorzystanie z usługi wymienionej w § 3 ust.8 wyklucza możliwość skorzystania z usługi wymienionej w § 3 ust.10.
14. Skorzystanie z usługi wymienionej w § 3 ust.10 wyklucza możliwość skorzystania z usługi wymienionej w § 3 ust.8.

Informacje o usługodawcach Centrum Alarmowego

15. Jeżeli Ubezpieczony wyraża chęć skorzystania z sieci usługodawców, Centrum Alarmowe udostępni Ubezpieczonemu informacje o firmach świadczących następujące rodzaje usług: ślusarskie, hydrauliczne, dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych, elektryczne, dekarские, szklarskie, stolarskie, murarskie, malarskie, glazurnicze, parkieciarskie.

Wyłączenia odpowiedzialności w ramach ubezpieczenia „Pakiet domowy”

16. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli zdarzenie losowe określone w niniejszych warunkach ubezpieczenia wystąpiło w związku z prowadzoną działalnością zawodową lub gospodarczą.

17. Ubezpieczyciel nie odpowiada za powstałe w związku z wystąpieniem zdarzenia losowego uszkodzenie, zniszczenie lub utratę mienia znajdującego się w miejscu zamieszkania.
18. Z zakresu ubezpieczenia wyłączone są:
 - 1) usługi związane z uszkodzeniami, za naprawę których odpowiadają wyłącznie właściwe służby administracyjne lub właściwe służby pogotowia technicznego, energetycznego, wodnokanalizacyjnego czy gazowego, np. awarie:
 - a) pionów instalacji ciepłej-zimnej wody,
 - b) pionów kanalizacyjnych,
 - c) pionów centralnego ogrzewania,
 - d) instalacji gazowej,
 - e) przyłączy do budynku,
 - 2) usługi elektryka lub technika urządzeń grzewczych związane z uszkodzeniami żarówek, przedłużaczy,
 - 3) usługi związane z konserwacją urządzeń oraz stałych elementów mieszkania,
 - 4) usługi związane z naprawą uszkodzeń, które pojawiły się przed momentem zaistnienia zdarzenia losowego objętego ochroną.
19. Ponadto zakres usług w przypadku awarii sprzętu PC, określonych OWU nie obejmuje:
 - 1) usług związanych z uszkodzeniami software, wszelkiego oprogramowania, centrali telefonicznych, urządzeń peryferyjnych, drukarek, skanerów, a także myszy oraz innego sprzętu hardware nie wymienionego w definicji sprzętu PC,
 - 2) usług związanych z uszkodzeniem wynikłym na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkownika, przechowywania czy konserwacji sprzętu, a także stosowania sprzętu niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa, (w tym stosowania częstotliwości wyższych niż przewidziano dla danego modelu),
 - 3) usług związanych z uszkodzeniami i wadami wynikłymi na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrojzeń lub zmian konstrukcyjnych dokonywanych przez Ubezpieczonego/użytkującego,
 - 4) usług związanych z brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu i oprogramowania albo wynikające z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji.
20. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych na jakimkolwiek nośniku danych.
21. Ubezpieczeniem nie są objęte uszkodzenia chemiczne, termiczne lub celowe uszkodzenia sprzętu i wywołane nimi wady.
22. Ubezpieczenie nie obejmuje naturalnego zużycia takich elementów jak: toner, atrament, bateria, czynniki lasera itp.
23. Z zakresu ubezpieczenia wyłączone są czynności naprawcze i koszty transportu do autoryzowanego serwisu sprzętu będącego na gwarancji producenta. Sprzęt, który posiada oryginalne karty gwarancyjne producenta powinien być serwisowany w autoryzowanych punktach serwisowych.
24. Zakres ubezpieczenia nie obejmuje kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest Ubezpieczony lub użytkujący we własnym zakresie i na własny koszt, np.: zainstalowanie sprzętu, konserwacja, instalacja oprogramowania itp.

§ 4

Postępowanie w przypadku szkody

1. W razie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczony zobowiązany jest, przed podjęciem działań we własnym zakresie, skontaktować się z infolinią Mondial, czynną przez całą dobę, pod numerami telefonów:
+48 22 563 12 12
Lub
+48 22 383 22 12

Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:

- 1) imię i nazwisko (niezbędne do celów identyfikacji dzwoniącego),
 - 2) numer PESEL (niezbędny do celów identyfikacji dzwoniącego),
 - 3) krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy,
 - 4) numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym,
 - 5) lokalizację miejsca zdarzenia,
 - 6) dane dotyczące osoby wyznaczonej do opieki nad dzieckiem (dziećmi)/osobami niesamodzielnymi,
 - 7) inne informacje niezbędne pracownikowi Centrum Alarmowego do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług.
2. W przypadku, gdy Ubezpieczony nie wypełnił obowiązków określonych w ust. 2, Centrum Alarmowe ma prawo odmówić spełnienia świadczenia.
 3. Centrum Alarmowe nie podejmuje żadnych czynności, a Ubezpieczyciel jest zwolniony z pokrycia kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego, jeżeli Centrum Operacyjne uprzednio nie zostało poinformowane o zdarzeniu, chyba że powiadomienia nie dokonano z powodu siły wyższej lub nadzwyczajnych okoliczności.

§ 5

Pakiet Infolinia Medyczna

1. W przypadku problemów Centrum Alarmowe zapewnia Ubezpieczonemu całodobowy dostęp do infolinii medycznej (telefoniczny kontakt z lekarzem Mondial Assistance). Centrum Alarmowe gwarantuje następujące usługi informacyjne:
 - a) informowanie o państwowych i prywatnych placówkach służby zdrowia w razie choroby lub urazu, do których doszło poza miejscem zamieszkania,
 - b) informowanie o działaniu leków, skutkach ubocznych, interakcjach z innymi lekami, możliwości przyjmowania w czasie ciąży itp.,
 - c) informowanie o placówkach prowadzących zabiegi rehabilitacyjne,
 - d) informowanie o placówkach handlowych oferujących sprzęt rehabilitacyjny,
 - e) informacje medyczne, w tym informacje o tym, jak należy się przygotowywać do zabiegów lub badań medycznych,
 - f) informacje o dietach, zdrowym żywieniu,
 - g) dostęp do infolinii medycznej, polegający na telefonicznej rozmowie z lekarzem uprawnionym Centrum Alarmowego, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości udzieli Ubezpieczonemu ustnej informacji co do dalszego postępowania,
 - h) informowanie o domach pomocy społecznej, hospicjach,
 - i) informowanie o przebiegu załatwiania formalności związanych ze zgonem bliskiej osoby,
 - j) informowanie o schorzeniach, stosowanych metodach leczenia i nowoczesnych metodach leczenia (w ramach obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej przepisów),
 - k) informowanie o niezbędnych badaniach kontrolnych dla grup wiekowych o podwyższonym ryzyku,
 - l) 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,
 - m) informowanie o aptekach czynnych przez całą dobę,
 - n) informacje dla podróżnych: szczepienia, zagrożenia epidemiologiczne.

§ 6

Pakiet Infolinia Twój Dom i Ogród

1. Jeżeli Ubezpieczony wyraża chęć skorzystania z informacji w ramach serwisu „Infolinia Twój Dom i Ogród”, Centrum Alarmowe udzieli Ubezpieczonemu telefonicznej informacji dotyczącej:
 - a) Instrukcje dotyczące zakładania ogrodu,
 - b) Informacje na temat pielęgnacji roślin,

- c) Informacje na temat nawozów i ich zastosowania,
- d) Instrukcje dotyczące zakładania oczek wodnych,
- e) Informacje o roślinach wodnych,
- f) Kalendarz prac ogrodowych,
- g) Informacje dotyczące zwalczania szkodników

§ 7

Rezygnacja z ubezpieczenia

1. Ubezpieczonemu przysługuje prawo do rezygnacji w każdej chwili z ochrony ubezpieczeniowej poprzez złożenie w oddziale Banku Handlowego w Warszawie pisemnego oświadczenia o rezygnacji z ubezpieczenia lub poprzez odesłanie podpisanego oświadczenia do Banku Handlowego.
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela w odniesieniu do każdego z Ubezpieczonych wygasa:
 - 1) w dniu rozwiązania, wygaśnięcia albo wypowiedzenia umowy Pożyczki Gotówkowej zawartej z Ubezpieczającym, w związku z którą Ubezpieczonemu zostały udzielone świadczenia oferowane przez Ubezpieczyciela,
 - 2) wraz rozwiązaniem Umowy, jednakże z zapewnieniem świadczeń do końca okresu ochrony ubezpieczeniowej,
 - 3) z chwilą śmierci Ubezpieczonego – w stosunku do tego Ubezpieczonego.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie roszczenia wynikające z niniejszej umowy ubezpieczenia ulegają przedawnieniu z upływem 3 lat.
2. Od decyzji odszkodowawczej w sprawie świadczeń, osoba uprawniona może, w terminie 30 dni od daty ich otrzymania, wystąpić do Dyrektora Ubezpieczyciela z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy.
3. W kwestiach nieuregulowanych OWU mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego oraz inne bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Spory wynikające z umów ubezpieczenia rozpatrują sądy powszechne właściwe dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczyciela, Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, w postępowaniu cywilnym procesowym.
5. Wszelkie reklamacje można kierować bezpośrednio do firmy Mondial Assistance International AG SA Główny Oddział w Polsce, ul. Domaniewska 50B, 02-672 Warszawa lub do Rzecznika Ubezpieczonych.
6. Niniejsze OWU przyjęte uchwałą Dyrekcji Mondial Assistance International AG SA Gł. Oddz. w Polsce o nr U/051/2009 z dnia 27.10.2009 roku wchodzi w życie z dniem 02.11.2009 roku.



Tomasz Frączek
Director of Main Branch



Agnieszka Walczak-Kuc
Deputy Director of Main Branch