

**SZCZEGÓŁOWE WARUNKI UBEZPIECZENIA
POMOC W DOMU – DOM ASSISTANCE**
Postanowienia ogólne
§ 1

- Niniejsze Szczegółowe Warunki Ubezpieczenia „Concordia Assistance Bank” zwane dalej „SWU” mają zastosowanie do Umowy grupowego ubezpieczenia assistance zwanej dalej „Umową”, zawartej pomiędzy Concordia Polska T.U. S.A., a SGB-Bankiem S.A. na rachunek Klientów Spółdzielczej Grupy Bankowej.
- Na podstawie niniejszych SWU Ubezpieczyciel zapewnia Ubezpieczonemu, ochronę ubezpieczeniową obejmującą ubezpieczenie „Pomoc w domu – Dom Assistance”.
- Umowa zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem określa w szczególności:
 - sposób zawarcia Umowy,
 - prawa i obowiązki stron Umowy,
- Wymienione w niniejszych SWU usługi assistance są świadczone przez Ubezpieczyciela za pośrednictwem Operatora.
- Świadczenia związane z ubezpieczeniem wymienionym 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 70 roku życia.

Definicje
§ 2

Przez pojęcia użyte w niniejszych SWU należy rozumieć:

- awaria:** uszkodzenie uniemożliwiające prawidłowe korzystanie ze sprzętu RTV lub AGD lub PC, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi,
- Operator:** przedstawiciel Ubezpieczyciela udzielający pomocy przez 24 godziny na dobę przez 365 dni w roku w ramach niniejszych SWU, do którego Ubezpieczony zobowiązany jest zgłosić zaistnienie zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową,
- miejsce ubezpieczenia:** mieszkanie lub dom, którego adres jest wskazany przez Ubezpieczonego przedstawicielowi Operatora podczas telefonicznego zgłoszenia zdarzenia ubezpieczeniowego objętego zakresem ochrony w ramach SWU, przy czym za miejsce ubezpieczenia przyjmuje się stałe miejsce zamieszkania Ubezpieczonego zgłoszone do korespondencji bankowej,
- 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 PC:** znajdujący się w miejscu zamieszkania komputer stacjonarny wraz z monitorem, nie starszy niż 5-letni, o ile nie jest wykorzystywany 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,
- Spółdzielcza Grupa Bankowa:** oznacza zrzeszenie, które tworzą SGB-Bank S.A. w Poznaniu i Banki Spółdzielcze, które zawarły z nim umowy zrzeszenia na podstawie przepisów ustawy z dnia 7 grudnia 2000 r. o funkcjonowaniu banków spółdzielczych, ich zrzeszaniu się i bankach zrzeszających (Dz. U. Nr 119, poz. 1252 z późn. zm.),
- Ubezpieczający:** SGB-Bank S.A. lub Bank Spółdzielczy,
- Ubezpieczony:** Klient SGB-Banku S.A. lub Banku Spółdzielczego,
- usługi assistance:** usługi, których świadczenie jest przedmiotem ubezpieczenia polegające na zorganizowaniu i pokryciu kosztów pomocy udzielonej Ubezpieczonemu oraz zapewnieniu usług informacyjnych w zakresie i granicach określonych niniejszymi warunkami ubezpieczenia,
- 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:
 - dym i sadzę:** produkty spalania unoszące się w powietrzu także wskutek wystąpienia poza miejscem ubezpieczenia, powodujące zniszczenie lub uszkodzenie ubezpieczonego przedmiotu,
 - eksplozję:** zespół zjawisk towarzyszących nagłemu przejściu układu z jednego stanu równowagi w drugi, z gwałtownym wyzwoleniem znacznej ilości energii (ciepłnej 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,

- grad:** opady atmosferyczne składające się z bryłek lodu,
- 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 najbliższej miejsca ubezpieczenia, w przypadku, gdy szybkość wiatru nie może być potwierdzona, Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność, jeżeli wiatr spowodował szkody w okolicy miejsca ubezpieczenia lub w okolicy. Oprócz bezpośredniego działania huraganu pod pojęciem tym określa się również następstwa szkód spowodowanych unoszonymi przez huragan częściami budynków, drzew lub przedmiotami,
- implozję:** uszkodzenie zbiornika lub aparatu próżniowego na skutek działania podciśnienia,
- kradzież z włamaniem:** dokonanie zaboru ruchomości domowych w celu przywłaszczenia po:
 - uprzednim usunięciu lub zniesieniu przez sprawcę zabezpieczenia przy użyciu narzędzi lub siły,
 - otwarciu przez sprawcę zabezpieczenia podrobionym kluczem lub kluczem oryginalnym, który sprawca zdobył przez kradzież z włamaniem do innego pomieszczenia lub w wyniku rabunku,
- lawinę lub inne siły przyrody:** gwałtowną utratę stabilności i przemieszczanie się: spadanie, staczanie lub zezłizganie się ze stoku górnego mas śniegu, lodu, gleby/gruntu, materiału skalnego, bądź ich mieszaniny (ruch jednego typu materiału z reguły powoduje ruch innego typu materiału znajdującego się na zobcu),
- nawalne opady śniegu:** opad atmosferyczny, który:
 - swoim ciężarem spowodował uszkodzenie mienia znajdującego się w miejscu ubezpieczenia, lub
 - pod wpływem swojego ciężaru spowodował przewrócenie się mienia sąsiedniego na mienie znajdujące się w miejscu ubezpieczenia i doprowadził do ich uszkodzenia,
- zamrażanie:** uszkodzenia spowodowane mrozem polegające na pęknięciu znajdujących się w miejscu ubezpieczenia:
 - urządzeń kąpielowych, umywalk, spłuczek, syfonów, wodomierzy, kotłów, bojlerów,
 - urządzeń RTV lub AGD, instalacji grzewczych, instalacji tryskaczowej i/lub gaśniczej,
- powódź:** zalanie terenu lub podłoża, które powstało w następstwie:
 - wystąpienia z brzegów wód powierzchniowych (stojących lub płynących),
 - nadmieniami opadów atmosferycznych w miejscu ubezpieczenia, tj. zalania terenu, które wystąpiło pomimo prawidłowo zaprojektowanego i sprawnego systemu odprowadzania wody (studzienki, rury odprowadzające, rowy),
- pożar:** działanie ognia, który wydosłał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile,
- przebieżenie:** wywołane wylądowaniami 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 przebieżenia pod warunkiem wyposażenia budynku/lokalu w odgromniki lub ochronniki przepięciowe,
- 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, wymagające:
 - końcowego oszklenia zastępczego oraz usług ekspresowych,
 - specjalnej obróbki powierzchniowej ubezpieczonego szkła (np. malowanie, napisy, folia, wytrawianie, itp.),
 - ustawienia rusztowań lub użycia dźwigu,
 - 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:

- zarysowania, poplamienia, zmiany barwy lub odprysnięcia kawałka powierzchni ubezpieczonych szyb,
- obróbki, montażu, wymiany w czasie prac konserwatorskich, remontowych, naprawczych w miejscu ubezpieczenia lub po ich usunięciu z miejsca stałego zainstalowania,
- zastosowania niewłaściwej technologii wykonawstwa lub montażu,
- zużycia, braku należytej konserwacji,
- trzęsienia ziemi:** drgania, uderzenia i kolywania powierzchni ziemi wywołane nagłymi przemieszczeniami mas skalnych w obrębie skorupy ziemskiej, którą potwierdziły pomiary stacji badawczej znajdującej się najbliższej miejsca ubezpieczenia. 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,
- uderzenie lub upadek statku powietrznego:** przymusowe lądowanie lub upadek statku powietrznego lub innego obiektu latającego, upadek jego części lub przewożonego ładunku,
- uderzenie pioruna:** bezpośrednie przejście ładunku elektrycznego z atmosfery do ziemi, które pozostawiło w miejscu ubezpieczenia lub w ubezpieczonym pojeździe bezsporne ślady,
- 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,
- upadek drzewa, masztu, komina:** upadek drzew, masztów, kominów lub innych budowli na ubezpieczone mienie, który nastąpił z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego i za które Ubezpieczony nie ponosi odpowiedzialności,

- 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,
- wandalizm:** działanie, gdy sprawca dostał się lub usiłował dostać się do miejsca zamieszkania i zniszczył lub uszkodził drzwi, okna lub elementy zabezpieczeń przeciwkradzieżowych,
- zalanie:** wyciek wody, pary lub cieczy, która wskutek awarii wydostała się z:
 - urządzeń wodociągowej (instalacji wodociągowej) i połączeń giętkich wraz z armaturą,
 - urządzeń kanalizacyjnej (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,
 - wyposażenia połączonego na stałe z systemem rur (pralki, wórków, zmywarki) znajdujących się w miejscu ubezpieczenia,
 - instalacji centralnego ogrzewania, w tym w szczególności z wodnego/ parowego/ olejowego układu grzewczego lub klimatyzacji, pomp wodnych, słonecznego układu ogrzewania wody,
 - instalacji tryskaczowej lub gaśniczej,
 - urządzeń wodno-kanalizacyjnych,
 - zalanii wodą pochodzącą z urządzeń domowych znajdujących się wewnątrz miejsca ubezpieczenia, bądź poza nimi,
 - nieumyślnym pozostawieniu otwartych kranów lub innych zaworów zamontowanych na instalacji wewnątrz miejsca ubezpieczenia, bądź poza nimi,
 - zalanii wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych oraz zalaniu wodą lub innym płynem przez osoby trzecie,
- zapidanie lub osuwanie się ziemi:** ruchy podłoża, w wyniku których dochodzi do osuwania lub zapadania się ziemi.

Przedmiot i zakres ubezpieczenia „Pomoc w domu – Dom Assistance”
§ 3

Przedmiotem ubezpieczenia są świadczenia przez Ubezpieczyciela usługi polegające na:

- interwencji specjalisty (hydraulik, elektryk, dekarz, ślusarz),
- interwencji specjalisty RTV/AGD,
- interwencji technika PC,
- dozoru mienia,
- transportu i pokryciu kosztów przechowywania ocalałego mienia,
- transportu Ubezpieczonego do osoby wyznaczonej,
- transportu Ubezpieczonego do hotelu,
- udzieleniu informacji o usługodawcach Operatora,
- udzieleniu dostępu do infolinii remontowo – budowlanej.

Interwencja specjalisty
§ 4

- Jeżeli w następstwie zdarzenia losowego, które wystąpiło w miejscu ubezpieczenia, powstaje realne ryzyko utraty lub dalszego uszkodzenia mienia, Operator zapewnia zorganizowanie i pokrywa koszty dojazdu oraz koszty robocizny odpowiedniego specjalisty, tj. ślusarza, hydraulika, elektryka, szklarza, dekarza, stolarza, technika urządzeń grzewczych. Interwencja wymaga zgody Operatora.
- Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie.
- Koszty jednej interwencji specjalisty – dojazdu i robocizny – pokrywane są do kwoty **600 PLN** na każde zdarzenie.

Interwencja specjalisty RTV/AGD
§ 5

- W razie awarii sprzętu RTV lub AGD powodującej brak możliwości prawidłowego korzystania z tych urządzeń Operator 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/ autoryzowanego serwisu naprawczego do miejsca zamieszkania.
- Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie.
- Koszty jednej interwencji specjalisty RTV lub AGD – dojazdu, robocizny oraz ewentualnego transportu sprzętu z miejsca zamieszkania do autoryzowanego serwisu naprawczego/ autoryzowanego serwisu do miejsca zamieszkania, pokrywane są do kwoty **500 PLN** na każde zdarzenie z zastrzeżeniem, że w ciągu roku Ubezpieczonemu przysługują 2 interwencje specjalisty RTV i 2 interwencje specjalisty AGD.
- 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.

Interwencja technika PC
§ 6

- W razie awarii sprzętu PC powodującej brak możliwości prawidłowego korzystania z tych urządzeń, Operator zapewnia Ubezpieczonemu, w czasie nieprzekraczającym 3 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia, zorganizowanie dojazdu odpowiedniego technika w celu dokonania

naprawy wraz z pokryciem kosztów jego dojazdu, robocizny oraz ewentualnego transportu sprzętu z miejsca zamieszkania do serwisu naprawczego.

- Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie.
- Koszty jednej interwencji technika sprzętu PC, tj. łączne koszty dojazdu, robocizny oraz ewentualnego transportu sprzętu z miejsca zamieszkania do serwisu naprawczego pokrywane są do kwoty **300 PLN** na zdarzenie.
- Warunkiem interwencji jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego daty nabycia uszkodzonego sprzętu poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego tę datę. W przypadku braku takich dokumentów wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego mechanika w oparciu o prawdopodobieństwo wyprodukowania danego modelu urządzenia w odpowiednim roku.
- Ubezpieczonemu, w ciągu roku, przysługuje 1 interwencja technika PC.

Dozór mienia § 7

- Jeżeli na skutek zdarzenia losowego objętego ochroną mienie nie uległo szkodzi, a występuje konieczność zabezpieczenia mienia w miejscu ubezpieczenia, Operator zapewnia dodatkowo ochronę mienia, tj. zorganizowanie i pokrycie kosztów dozoru przez strażnika z wyspecjalizowanej firmy, w czasie do 48 godzin od wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną.
- Koszty dozoru pokrywane są do łącznej kwoty **300 PLN** w odniesieniu do jednego zdarzenia losowego.
- Ubezpieczony może skorzystać ze świadczenia wymienionego w ust. 1 i 2 w ciągu 48 godzin od wystąpienia szkody. W przeciwnym razie Operator jest wolny od obowiązku spełnienia świadczenia.

Transport i pokrycie kosztów przechowywania ocalałego mienia § 8

- Jeżeli na skutek zdarzenia losowego objętego ochroną mienie nie uległo szkodzi, a występuje konieczność zabezpieczenia mienia poza miejscem zamieszkania, Operator zapewnia:
 - zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu ocalałego mienia do miejsca składowania wskazanego przez Ubezpieczonego,
 - zorganizowanie i pokrycie kosztów przechowywania ocalałego mienia we wskazanym przez Ubezpieczonego miejscu składowania.
- Przewożone jest tylko takie mienie, które można załadować do samochodu ciężarowego o ładowności do 3,5 tony.
- Koszty transportu i przechowywania ocalałego mienia pokrywane są do łącznej kwoty **600 PLN** w odniesieniu do jednego zdarzenia losowego.
- Ubezpieczony może skorzystać ze świadczenia wymienionego w ust. 1 i 2 w ciągu 48 godzin od wystąpienia szkody. W przeciwnym razie Operator jest wolny od obowiązku spełnienia świadczenia.

Transport Ubezpieczonego do osoby wyznaczonej / Transport Ubezpieczonego do hotelu § 9

- Jeżeli w następstwie zdarzenia losowego objętego ochroną ubezpieczeniową, które wystąpiło w miejscu zamieszkania, znajdzie się ono w stanie wykluczającym możliwość zamieszkiwania, Operator zapewnia:
 - transport Ubezpieczonego do hotelu – zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu Ubezpieczonego wraz z bagażem podręcznym do najbliższego hotelu w limicie do 100 km od miejsca zamieszkania (bilet kolejowy pierwszej klasy lub bilet autobusowy), lub
 - transport Ubezpieczonego do osoby wyznaczonej – zorganizowanie i pokrycie kosztów przejazdu Ubezpieczonego wraz z bagażem podręcznym do osoby przez niego wyznaczonej, mieszkającej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej (bilet kolejowy pierwszej klasy lub bilet autobusowy).
- Usługi wymienione w ust. 1 pkt. 1) i 2) obejmują również transport powrotny.
- Usługi wymienione w ust. 1 pkt. 1) i 2) świadczone są w limicie do **300 PLN** na jedno zdarzenie losowe.
- Usługa wymieniona w ust. 1 pkt. 1) wyklucza możliwość skorzystania z usługi wymienionej w ust. 1 pkt. 2).
- Usługa wymieniona w ust. 1 pkt. 2) wyklucza możliwość skorzystania z usługi wymienionej w ust. 1 pkt. 1).

Informacje o usługodawcach Operatora § 10

Jeżeli Ubezpieczony wyraża chęć skorzystania z sieci usługodawców, Operator udostępni Ubezpieczonemu informacje o firmach świadczących następujące rodzaje usług:

- ślusarskie,
- hydrauliczne,
- dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych,
- elektryczne,
- dekarские,
- szklarskie,
- stolarskie,
- murarskie,
- malarskie,
- glazurnicze,
- parkieciarskie.

Infolinia remontowa – budowlana § 11

Jeżeli ubezpieczony wyraża chęć uzyskania informacji użytecznych przy prowadzeniu prac budowlanych, Operator udziela:

- informacji formalno – prawnych,
- informacji o formalnościach jakich trzeba dokonać przy zakupie działki, mieszkania, domu,
- informacji o podatkach,
- informacji teleadresowych o usługodawcach Operatora,
- informacji teleadresowych o urządках gminy,
- informacji teleadresowych o placówkach banku,
- informacji teleadresowych o sklepach z materiałami budowlanymi.

Wyłączenia odpowiedzialności w ramach ubezpieczenia „Pomoc w domu – Dom Assistance” § 12

- Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub brak możliwości wykonania świadczeń, jeśli opóźnienie lub niemożliwość wykonania świadczeń spowodowane jest strajkami, niepokojami społecznymi, zamieszkami, aktami terroryzmu, sabotażu, wojną (również domową), skutkami promieniowania radioaktywnego, siłą wyższą, a także ograniczeniami w poruszaniu się, wprowadzonymi decyzjami władz administracyjnych.
- Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli zdarzenie losowe określone w niniejszych warunkach ubezpieczenia wystąpiło w związku z prowadzoną działalnością zawodową lub gospodarczą.
- Ubezpieczyciel nie odpowiada za powstałe w związku z wystąpieniem zdarzenia losowego uszkodzenie, zniszczenie lub utratę mienia znajdującego się w miejscu zamieszkania.
- Z zakresu ubezpieczenia wyłączone są:
 - usługi związane z uszkodzeniami, za naprawę których odpowiadają wyłącznie właściwe służby administracyjne lub właściwe służby pogotowia technicznego, energetycznego, wodnokanalizacyjnego czy gazowego, np. awarie:
 - piónów instalacji ciepłej/zimnej wody,
 - piónów kanalizacyjnych,
 - piónów centralnego ogrzewania,
 - instalacji gazowej,
 - przylączy do budynku,
 - usługi elektryka lub technika urządzeń grzewczych związane z uszkodzeniami żarówek, przedłużaczy,
 - usługi związane z konserwacją urządzeń oraz stałych elementów mieszkania,
 - usługi związane z naprawą uszkodzeń, które pojawiły się przed momentem zaistnienia zdarzenia losowego objętego ochroną.
- Ponadto zakres usług w przypadku awarii sprzętu PC, określonych SWU nie obejmuje:
 - 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,
 - usług związanych z uszkodzeniem wynikłym na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania czy konserwacji sprzętu, a także stosowania sprzętu niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa, (w tym stosowania częstotliwości wyższych niż przewidziano dla danego modelu),
 - usług związanych z uszkodzeniami i wadami wynikłymi na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrojów lub zmian konstrukcyjnych dokonywanych przez Ubezpieczonego/użytkującego,
 - usług związanych z brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu i oprogramowania albo wynikające z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji.
- Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych na jakimkolwiek nośniku w wyniku awarii lub naprawy sprzętu PC.
- Ubezpieczeniem nie są objęte uszkodzenia chemiczne, termiczne lub celowe uszkodzenia sprzętu i wywołane nimi wady.
- Ubezpieczenie nie obejmuje naturalnego zużycia takich elementów jak: toner, atrament, bateria, czynniki lasera itp.
- 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.
- 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.

Postępowanie w przypadku szkody § 13

- W razie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, Ubezpieczony jest zobowiązany, przed podjęciem działań we własnym zakresie, skontaktować się z Centrum Assistance, czynnym przez całą dobę, pod numerem telefonu:

61 666-1-777 wew. 4

- Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:

- imię i nazwisko
- numer PESEL (niezbędny do celów identyfikacji dzwoniącego),
- krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy,

- numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym,
- lokalizację miejsca zdarzenia,
- inne informacje niezbędne pracownikowi Operatora do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług.
- W przypadku, gdy Ubezpieczony nie wypełnił obowiązków określonych w ust. 2, Operator ma prawo odmówić spełnienia świadczenia.
- Operator nie podejmuje żadnych czynności, a Ubezpieczyciel jest zwolniony z pokrycia kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego, jeżeli uprzednio nie został poinformowany o zdarzeniu, chyba że powiadomienia nie dokonano z powodu siły wyższej lub nadzwyczajnych okoliczności.

Roszczenia regresowe § 14

- Jeżeli nie umówiono się inaczej, z dniem wypłaty świadczenia przez Ubezpieczyciela, roszczenie Ubezpieczonego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę, przechodzi z mocy prawa na Ubezpieczyciela, do wysokości zapłaconego świadczenia.
- Jeżeli Ubezpieczony, bez zgody Ubezpieczyciela, zrezygnuje lub zrezygnował z prawa dochodzenia roszczenia od osoby odpowiedzialnej za szkodę lub z prawa do zabezpieczenia roszczenia, Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty świadczenia do wysokości należnego roszczenia.
- Nie przechodzi na Ubezpieczyciela roszczenie przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym lub za które ponosi odpowiedzialność.
- Na żądanie Ubezpieczyciela, Ubezpieczony zobowiązany jest udzielić pomocy przy dochodzeniu roszczeń od osób trzecich, udzielając informacji i dostarczając dokumenty niezbędne do dochodzenia roszczenia.

Postanowienia końcowe § 15

- Wszelkie roszczenia wynikające z niniejszej umowy ubezpieczenia ulegają przedawnieniu z upływem 3 lat.
- Nieznamość przez Ubezpieczonego SWU i wynikających z nich praw i obowiązków nie stanowi usprawiedliwienia dla nieprzestrzegania określonych w nich zasad.
- W kwestiach nieuregulowanych SWU mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego oraz inne bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
- Niniejsze SWU wchodzi w życie z dniem 01.06.2016 roku i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych po tym dniu.

Skargi oraz Reklamacje § 16

- Klientowi przysługuje prawo do składania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Ubezpieczyciela.
- Poprzez reklamację rozumie się każde wystąpienie Klienta lub jego pełnomocnika, zawierające zastrzeżenia dotyczące działalności wykonywanej przez Ubezpieczyciela lub świadczonych przez Ubezpieczyciela usług.
- Klientem zgodnie z przepisami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym jest:
 - osoba fizyczna będąca ubezpieczającym, ubezpieczonym, uposażonym lub uprawionym z umowy ubezpieczenia;
 - osoba fizyczna dochodząca roszczeń na podstawie przepisów ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. z 2013r., poz. 392 [t.], w tym również od Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego lub Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych;
- Zgodnie z przyjętymi u Ubezpieczyciela zasadami dotyczącymi reklamacji Klientem jest również podmiot inny niż osoba fizyczna będący ubezpieczającym, ubezpieczonym, uposażonym lub uprawionym z umowy ubezpieczenia.
- Reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub jego pełnomocnika:
 - osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela, w Oddziałach i u agentów ubezpieczeniowych działających w imieniu Ubezpieczyciela;
 - pisemnie na adres Ubezpieczyciela: ul. Św. Michała 43, 61-119 Poznań (od 20.06.2016 r. ul. S. Małachowskiego 10, 61-129 Poznań);
 - telefonicznie pod numerem telefonu 61 858 48 00;
 - jak również za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: skargi@concordiaubezpieczenia.pl.
- Ubezpieczyciel udzieli odpowiedzi na złożoną reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty jej otrzymania.
- W uzasadnionych przypadkach termin do udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni (w odniesieniu do reklamacji składanych przez osoby fizyczne) lub do 90 dni (w odniesieniu do reklamacji składanych przez podmioty inne niż osoby fizyczne). Jednakże w razie zaistnienia takiej sytuacji, Klient jest uprzednio informowany o wystąpieniu okoliczności, które wymagają dodatkowych ustaleń i stanowią przyczynę opóźnienia odpowiedzi w terminie późniejszym.
- Odpowiedź na złożoną reklamację jest udzielana Klientowi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Klienta odpowiedź za złożoną reklamację może zostać udzielona pocztą elektroniczną.
- Sprawy związane z usługami świadczonymi przez Ubezpieczyciela mogą być rozstrzygane:
 - w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;
 - przez sąd powszechny, którego właściwość ustalona będzie zgodnie z właściwymi przepisami prawa (przepisami Kodeksu Postępowania Cywilnego, ustawy regulującej

wykonywanie działalności ubezpieczeniowej lub ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych).

10. Ponadto, Klient będący osobą fizyczną ma możliwość uzyskania bezpłatnej pomocy prawnej korzystając z usług:
- 1) Rzecznika Finansowego;
 - 2) Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta – w odniesieniu do tych Klientów, którzy zawarli z Ubezpieczycielem umowę ubezpieczenia.
11. Właściwym dla Ubezpieczyciela organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie, Plac Powstańców Warszawy 1.
12. Ubezpieczyciel na żądanie składającego reklamację potwierdza fakt jej złożenia pisemnie lub w inny uzgodniony z nim sposób.

PODSUMOWANIE – ŚWIADCZENIA

RODZAJE ŚWIADCZEN	LIMIT
Interwencja specjalisty (ślusarza, hydraulika, elektryka, szklarza, dekarza, stolarza, technika urządzeń grzewczych)	600 PLN
Naprawa sprzętu RTV, AGD (2 interwencje na RTV i 2 na AGD)	500 PLN
Naprawa sprzętu PC – 1 interwencja	300 PLN
Dozór mienia	300 PLN
Transport ocalałego mienia i przechowywanie ocalałego mienia	600 PLN (ładowność do 3,5 tony)
Transport ubezpieczonego do osoby wyznaczonej	300 PLN (bilet PKP lub autobusowy)
Transport ubezpieczonego do hotelu	300 PLN (bilet PKP lub autobusowy)
Informacje o usługodawcach	TAK
Infolinia budowlano-remontowa	TAK