

Ubezpieczenie „Pakiet Pomoc” dla klientów EURO–net Sp. z o.o.

Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym



Przedsiębiorstwo: Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce
z siedzibą w Warszawie przy ul. Giełdowej 1

Produkt: „Pakiet Pomoc”

Szczegółowe informacje związane z ubezpieczeniem znajdują się w Warunkach ubezpieczenia „Pakiet Pomoc” dla klientów EURO–net Sp. z o.o. przyjętych Zarządzeniem Dyrektora Generalnego Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce nr 15/2022 z dnia 03.02.2022 r. i obowiązujących od dnia 11.02.2022 r. (dalej „Warunki ubezpieczenia”).

Jakiego rodzaju jest to ubezpieczenie?

Produkt jest ubezpieczeniem assistance oferującym organizację i pokrycie kosztów usług związanych ze zdarzeniami assistance określonymi w Warunkach ubezpieczenia. Produkt adresowany jest do osób fizycznych, które ukończyły 18 rok życia i nie ukończyły 99 roku życia oraz dokonały zakupu towaru w sieci EURO–net Sp. z o.o.



Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

Przedmiot ubezpieczenia stanowi organizacja lub koszty usług assistance świadczonych na rzecz Ubezpieczonych w przypadku wystąpienia następujących zdarzeń assistance:

- ✓ W zakresie Home Assistance: awaria instalacji, uszkodzenie/zatrzaśnięcie się zamka, zagubienie lub kradzież kluczy, zdarzenie losowe, awaria anteny satelitarnej – limit 1000 PLN na Zdarzenie assistance; awaria sprzętu – limit 1000 PLN na świadczenie assistance; awaria sprzętu IT w zakresie świadczenia Odzyskiwanie danych – limit 500 zł na świadczenie assistance.
- ✓ W zakresie Car Assistance: awaria pojazdu, przebicie opony, brak paliwa, zatrzaśnięcie kluczyków/sterowników w pojeździe, zagubienie lub kradzież kluczyków/sterowników do pojazdu – limit 400 zł na Zdarzenie assistance.
- ✓ W zakresie Medical Assistance: nieszczęśliwy wypadek, nagłe zachorowanie, śmierć osoby bliskiej – limit 1000 PLN na Zdarzenie assistance.



Czego nie obejmuje ubezpieczenie?

Lista wyłączeń wskazana jest w § 5 Warunków ubezpieczenia. W szczególności ubezpieczenie nie obejmuje:

- ✗ zdarzeń assistance, które nie zostały wskazane w Warunkach ubezpieczenia,
- ✗ szkód powstałych na skutek umyślnego działania Ubezpieczonego lub w związku z umyślnym działaniem osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym,
- ✗ szkód powstałych na skutek rażącego niedbalstwa, chyba że realizacja świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
- ✗ budynków, lokali mieszkalnych, jeżeli w całości lub w części są przeznaczone lub używane do komercyjnej działalności handlowej, usługowej lub produkcyjnej,
- ✗ naprawy uszkodzeń, za które odpowiadają wyłącznie właściwe służby administracyjne lub właściwe służby pogotowia technicznego, energetycznego, wodno-kanalizacyjnego czy gazowego,
- ✗ zdarzeń assistance będących następstwem chorób przewlekłych, chorób istniejących przed zawarciem umowy ubezpieczenia oraz ich powikłań i zaostrzeń, na które Ubezpieczony chorował przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej.
- ✗ pojazdów o dopuszczalnej masie całkowitej powyżej 3,5 tony.



Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?

- ! Ubezpieczyciel odpowiada maksymalnie do sumy ubezpieczenia i limitów świadczeń określonych w Warunkach ubezpieczenia.
- ! Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności i jest zwolniony z obowiązku zwrotu wszelkich kosztów, jeżeli Ubezpieczony nie zgłosił żądania spełnienia świadczenia do Centrum Alarmowego Assistance i poniósł koszty samodzielnej organizacji usług assistance bez porozumienia z Centrum Alarmowym Assistance.
- ! Świadczenia Home Assistance realizowane są wyłącznie w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego.
- ! Świadczenie „Naprawa pojazdu pod domem” w ramach Car Assistance realizowane jest w przypadku, gdy zdarzenie miało miejsce w odległości nie większej niż 250m od miejsca zamieszkania Ubezpieczonego.
- ! Świadczenia „Interwencja specjalisty RTV/AGD” oraz „Interwencja specjalisty IT” realizowane są w odniesieniu do sprzętu nie objętego gwarancją producenta lub rękojmią i nie starszego niż 8 lat, a w przypadku „Odzyskiwania danych” nie starszego niż 8 lat.



Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?

- ✓ Ochroną objęte są Zdarzenia assistance, które miały miejsce na terytorium Polski. Świadczenia assistance nie są realizowane poza terytorium Polski.



Co należy do obowiązków Ubezpieczonego?

- W celu zawarcia umowy ubezpieczenia należy złożyć wymagane przez Ubezpieczyciela oświadczenia znajdujące się na dokumencie ubezpieczenia (polisie).
- W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego należy:
 - zawiadomić Centrum Alarmowe Assistance (CAA) o wystąpieniu zdarzenia ubezpieczeniowego,
 - podać CAA dostępne informacje, niezbędne do udzielenia należytej pomocy z zakresu świadczeń oraz postępować zgodnie z dyspozycjami CAA,
 - przekazać CAA dokumenty, o które CAA wnioskuje.



Jak i kiedy należy opłacać składki?

Składkę ubezpieczeniową opłaca Ubezpieczający jednorazowo, z góry za cały okres trwania umowy ubezpieczenia.



Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa?

Umowa ubezpieczenia może być zawarta na okres 12 miesięcy lub 36 miesięcy. Okres ochrony ubezpieczeniowej wskazany jest w dokumencie ubezpieczenia.



Jak rozwiązać umowę?

Ubezpieczający może w każdym czasie złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia lub odstąpić od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od jej zawarcia. Stosowne oświadczenie może złożyć w formie pisemnej lub za pomocą telefonu albo poczty elektronicznej. Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się również z chwilą śmierci Ubezpieczonego głównego.

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA „Pakiet Pomoc” dla klientów EURO-net Sp. z o.o.

Informacja dotycząca zapisów Ogólnych warunków ubezpieczenia „Pakiet Pomoc” dla klientów EURO-net Sp. z o.o.

RODZAJ INFORMACJI	NUMER ZAPISU WZORCA UMOWNEGO
1. Przesłanki wypłaty świadczenia lub wartości wykupu ubezpieczenia	§ 2 pkt 40, § 3 ust. 1, § 4.
2. Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia lub jego obniżenia	§ 3 ust. 2-3, § 5, § 8 ust. 5, § 9 ust. 1, 3 i 4, § 14.

Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia „Pakiet Pomoc”, zwane dalej Warunkami, mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawartych pomiędzy Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie przy ul. Giełdowej 1 (01-211), zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000320749, NIP 108-00-06-955, wchodzącą w skład grupy AXA Assistance, zwaną dalej Ubezpieczycielem a Ubezpieczającymi.

Definicje

§ 2

Użyte w niniejszych Warunkach określenia mają następujące znaczenie:

- Awaria Pojazdu** – nagłe i niespodziewane zatrzymanie funkcjonowania elementu lub zespołu elementów Pojazdu, powodujące jego unieruchomienie, wynikające z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego (w tym awaria wycieraczek, pęknięcie lub stłuczenie szyby przedniej), elektrycznego (w tym rozładowanie akumulatora), elektronicznego (w tym awarie alarmu lub immobilizera), pneumatycznego lub hydraulicznego.
- Awaria instalacji** – uszkodzenie, wynikające z przyczyn wewnętrznych, powodujące przerwanie działania lub nieprawidłowe działanie instalacji wodno-kanalizacyjnej, elektrycznej, alarmowej, domofonowej, centralnego ogrzewania (w tym pieca grzewczego służącego do ogrzewania domu lub lokalu mieszkalnego) lub klimatyzacyjnej.
- Awaria anteny satelitarnej** – uszkodzenie, wynikające z przyczyn wewnętrznych, powodujące przerwanie odbioru lub nieprawidłowy odbiór sygnału z satelitów telekomunikacyjnych.
- Awaria sprzętu** – 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.
- Bagaż podręczny** – bagaż stanowiący własność Ubezpieczonego lub Osoby bliskiej, którego waga przypadająca na jedną osobę nie przekracza 20 kg. W zakres pojęcia bagażu podręcznego nie wchodzi pieniądze, papiery wartościowe, kamienie szlachetne, sprzęt elektroniczny czy informatyczny ani jakiegokolwiek inne przedmioty, które ze względu na swą wartość powinny być przewożone w warunkach zapewniających ich bezpieczeństwo.

6. **Brak paliwa** – unieruchomienie Pojazdu powstałe w wyniku niewystarczającej ilości zatankowanego paliwa w zbiorniku Pojazdu.
7. **Centrum Alarmowe Assistance** – jednostka zajmująca się organizacją i świadczeniem usług assistance w imieniu Ubezpieczyciela.
8. **Choroba przewlekła** – zdiagnozowany przed rozpoczęciem okresu ubezpieczenia stan chorobowy, charakteryzujący się powolnym rozwojem oraz długookresowym przebiegiem, leczony stale lub okresowo lub będący przyczyną hospitalizacji w okresie 12 miesięcy przed rozpoczęciem okresu ubezpieczenia.
9. **Dziecko** – dziecko własne Ubezpieczonego głównego, a także dziecko przysposobione lub pasierb Ubezpieczonego głównego, w wieku do 18 roku życia, pod warunkiem, iż zamieszkuje ono w Miejscu zamieszkania.
10. **EURO-net Sp. z o.o./Agent** – „Euro-net” Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: 02-273 Warszawa, ul. Muszkieterów 15, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, Wydział XIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000117710, o numerze NIP 5270005984, o numerze REGON 010137837, o numerze rejestrowym GIOŚ E0003818WBW, o kapitale zakładowym w wysokości 560 190 zł; EURO-net Sp. z o.o. pośredniczy w zawieraniu umów ubezpieczenia za co otrzymuje prowizję uwzględnioną w składce ubezpieczeniowej.
11. **Firewall** – programy mające za zadanie ochronę komputera przed niepożądanym dostępem z zewnątrz, w tym Internetu.
12. **Hospitalizacja** – leczenie w szpitalu trwające nieprzerwanie co najmniej 24 godziny, z uwzględnieniem czasu trwania hospitalizacji określonego w Tabeli świadczeń i limitów, stanowiącego warunek realizacji poszczególnych świadczeń.
13. **Lekarz Centrum Alarmowego Assistance** – osoba uprawniona do wykonywania zawodu lekarza zgodnie z polskim prawem, wskazana przez Centrum Alarmowe Assistance i uprawniona do występowania w imieniu Centrum Alarmowego Assistance.
14. **Lekarz prowadzący** – lekarz przydzielony do opieki nad Ubezpieczonym z ramienia Placówki medycznej, w której Ubezpieczony poddał się leczeniu.
15. **Miejsce ubezpieczenia/Miejsce zamieszkania** – znajdujący się na terytorium Polski:
 - 1) lokal mieszkalny w budynku wielorodzinnym,
 - 2) dom jednorodzinny,wraz z Pomieszczeniami przynależnymi stanowiącymi integralną część budynku, stanowiący miejsce zamieszkania Ubezpieczonego.
16. **Mienie** – należące do Ubezpieczonego mienie ruchome znajdujące się w Miejscu ubezpieczenia, jak również elementy stałe zamontowane w nieruchomości stanowiącej Miejsce ubezpieczenia.
17. **Nagłe zachorowanie** – powstały w sposób nagły, stan chorobowy zagrażający zdrowiu lub życiu Ubezpieczonego, wymagający udzielenia Ubezpieczonemu natychmiastowej pomocy medycznej, jednak nie wymagający interwencji pogotowia ratunkowego.
18. **Nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego Ubezpieczony – niezależnie od swojej woli oraz stanu zdrowia – doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, skutkujące koniecznością uzyskania pomocy medycznej, jednak nie wymagający interwencji pogotowia ratunkowego.
19. **Odzyskiwanie danych** – proces przywracania dostępu do danych zapisanych na dyskach twardych w Sprzęcie IT.
20. **Osoba bliska** – osoba pozostająca z Ubezpieczonym w dniu wystąpienia Zdarzenia assistance we wspólnym gospodarstwie domowym w Miejscu ubezpieczenia.
21. **Osoba niesamodzielna** – Osoba bliska, która ze względu na podeszły wiek, zły stan zdrowia lub wady wrodzone nie jest w stanie samodzielnie zaspokajać swoich potrzeb życiowych i wymaga stałej lub długotrwałej opieki i pomocy innych osób w związku z niezdolnością do samodzielnej egzystencji.
22. **Osoba trzecia** – każda osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, pozostająca poza stosunkiem ubezpieczenia.
23. **Placówka medyczna** – działający zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa podmiot leczniczy, którego zadaniem jest świadczenie przez wykwalifikowaną kadrę pielęgniarską i lekarską całodobowej, całodziennej lub doraźnej opieki medycznej, leczenie lub wykonywanie zabiegów chirurgicznych. Za Placówkę medyczną nie uważa się ośrodka opieki społecznej, ośrodka dla psychicznie chorych, hospicjum, ośrodka leczenia uzależnień od alkoholu, narkotyków, leków i innych tego typu środków, ośrodka sanatoryjnego, ośrodka wypoczynkowego, ośrodka SPA.
24. **Pojazd** – samochód osobowy, o dopuszczalnej masie całkowitej (DMC) do 3,5 tony, zarejestrowany w Polsce, dopuszczony do ruchu po drogach publicznych, posiadający ważne badania techniczne, nie starszy niż 15 lat.
25. **Pomieszczenia przynależne** – piwnica, pomieszczenie gospodarcze, komórka lokatorska, strych, pralnia, suszarnia, wózkownia, garaż, które zgodnie z ustawą o własności lokali, stanowi część składową Miejsca ubezpieczenia. Za garaż nie uważa się miejsca parkingowego znajdującego się w garażu wielostanowiskowym lub otwartej wiaty.
26. **Reklamacja** – wystąpienie Klienta, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela lub Agentą w zakresie niezwiązany z udzielaną ochroną ubezpieczeniową. Za Reklamację uważa się także brak zgody roszczonego co do odmowy zaspokojenia roszczenia albo co do wysokości świadczenia.
27. **Sprzęt AGD** – oznacza urządzenia znajdujące się w Miejscu zamieszkania: kuchnia gazowa, elektryczna, indukcyjna, mikrofalowa, piekarnik, płyta elektryczna, indukcyjna lub ceramiczna stanowiąca element stałego, wyposażenia domu/mieszkania, lodówka, zamrażarka, lodówka-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 sprzętu. Za Sprzęt AGD nie uważa się urządzeń wymienionych powyżej, za awarię których na mocy przepisów prawa lub postanowień umowy odpowiedzialny jest producent lub sprzedawca.

28. **Sprzęt RTV** – oznacza 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 sprzętu. Za Sprzęt RTV nie uważa się urządzeń wymienionych powyżej, za awarię których na mocy przepisów prawa lub postanowień umowy odpowiedzialny jest producent lub sprzedawca.
29. **Sprzęt IT** – oznacza 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 sprzętu. 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).
30. **Szkodliwe oprogramowanie** – wszelkie aplikacje mające szkodliwe, przestępcze lub złośliwe działanie w stosunku do komputerów przenośnych lub stacjonarnych.
31. **Oprogramowanie** – oprogramowanie zarządzające Sprzętem IT, tworzące środowisko do uruchamiania i kontroli zadań użytkownika.
32. **Sprzęt rehabilitacyjny** – sprzęt niezbędny w okresie rehabilitacji umożliwiający Ubezpieczonemu samodzielne funkcjonowanie.
33. **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, która zawarła umowę ubezpieczenia.
34. **Ubezpieczony** – Ubezpieczony główny, Osoba bliska lub Osoba niesamodzielną.
35. **Ubezpieczony główny** – osoba fizyczna, która dokonała Zakupu towaru.
36. **Uprawniony** – będący osobą fizyczną Ubezpieczający, Ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia.
37. **Uszkodzenie opony** – zdarzenie skutkujące ujęciem powietrza z opony Pojazdu, powodujące jego unieruchomienie.
38. **Wyczynowe lub zawodowe uprawianie sportu** – regularne lub intensywne treningi, przy jednoczesnym udziale w zawodach lub imprezach czy obozach kondycyjnych i szkoleniowych, w tym w ramach przynależności do klubów sportowych, związków i organizacji sportowych, przy jednoczesnym pobieraniu wynagrodzenia z tego tytułu, w tym także stypendium lub zwrotu kosztów związanych z uprawianiem sportu w postaci diet, zasiłków.
39. **Zakup towaru** – zakup towarów i usług dokonany w EURO-net Sp. z o.o.
40. **Zdarzenie assistance** – niezależne od woli Ubezpieczonego zdarzenie przyszłe i niepewne, przy czym na potrzeby realizacji świadczeń w ramach zakresu:
 - 1) Home Assistance – zdarzenie, które wystąpiło w Miejscu ubezpieczenia, uprawniające do skorzystania z po-

mocy Centrum Alarmowego Assistance w odniesieniu do danego świadczenia, zgodnie z Tabelą świadczeń i limitów,

- 2) Medical Assistance – zdarzenie, które wystąpiło na terytorium Polski, uprawniające do skorzystania z danego świadczenia assistance – zgodnie z Tabelą świadczeń i limitów,
- 3) Car Assistance – zdarzenie, które wystąpiło na terytorium Polski (w przypadku świadczenia „Naprawa pojazdu pod domem”, w odległości nie większej niż 250 m od Miejsca ubezpieczenia), uprawniające do skorzystania z danego świadczenia assistance – zgodnie z Tabelą świadczeń i limitów.

41. Zdarzenie losowe – niezależne od woli Ubezpieczonego zdarzenie przyszłe i niepewne skutkujące utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem Mienia.

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

§ 3

1. Przedmiot ubezpieczenia stanowi organizacja lub koszty usług assistance określonych w niniejszych Warunkach, świadczonych na rzecz Ubezpieczonych za pośrednictwem Centrum Alarmowego Assistance w przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance określonego dla poszczególnych świadczeń wskazanych w Tabeli świadczeń i limitów, w czasie trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
2. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność wyłącznie za Zdarzenia assistance, które miały miejsce na terytorium Polski.
3. Ubezpieczyciel spełnia świadczenie assistance do wysokości limitów ubezpieczenia określonych w Tabeli świadczeń i limitów (§ 14 Warunków) oraz w opisie poszczególnych świadczeń. Spełnienie każdego świadczenia powoduje zmniejszenie limitu świadczeń przypadających na dane Zdarzenie Assistance oraz limitu ubezpieczenia o koszt wykonania tego świadczenia.

Zakres świadczeń assistance

§ 4

W ramach ubezpieczenia Ubezpieczyciel zapewnia Ubezpieczonemu niżej wymienione świadczenia:

A) HOME ASSISTANCE

1. Interwencja specjalisty

Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance doszło do uszkodzenia Mienia, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty dojazdu do Miejsca ubezpieczenia oraz koszty robocizny odpowiedniego specjalisty spośród niżej wymienionych:

- 1) elektryka,
- 2) hydraulika,
- 3) szklarza,
- 4) dekarza,
- 5) murarza,
- 6) ślusarza,
- 7) technika urządzeń grzewczych,
- 8) technika urządzeń alarmowych,
- 9) technika urządzeń klimatyzacyjnych,

w zależności od rodzaju powstałych uszkodzeń. Ubezpieczenie nie obejmuje pokrycia kosztów zakupu części zamiennych oraz materiałów niezbędnych do wykonania naprawy, a tym samym koszty te ponosi Ubezpieczony.

2. Interwencja specjalisty RTV i AGD

Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance doszło do uszkodzenia Sprzętu AGD lub RTV, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty dojazdu do Miejsca ubezpieczenia oraz koszty robocizny odpowiedniego specjalisty w zależności od rodzaju powstałych uszkodzeń. W sytuacji, gdy naprawa Sprzętu RTV lub Sprzętu AGD jest niemożliwa w Miejscu ubezpieczenia, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty transportu do i z siedziby specjalisty oraz koszty robocizny. Ubezpieczenie nie obejmuje pokrycia kosztów zakupu części zamiennych oraz materiałów niezbędnych do wykonania naprawy, a tym samym koszty te ponosi Ubezpieczony.

3. Interwencja specjalisty IT

Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance doszło do uszkodzenia Sprzętu IT, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty dojazdu do Miejsca ubezpieczenia oraz koszty robocizny odpowiedniego specjalisty w zależności od rodzaju powstałych uszkodzeń. W sytuacji, gdy naprawa Sprzętu IT jest niemożliwa w Miejscu ubezpieczenia, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty transportu do i z siedziby specjalisty oraz koszty robocizny. Ubezpieczenie nie obejmuje pokrycia kosztów zakupu części zamiennych oraz materiałów niezbędnych do wykonania naprawy, a tym samym koszty te ponosi Ubezpieczony.

4. Odzyskiwanie danych

Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance doszło do uszkodzenia Sprzętu IT powodującego utratę danych, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty pomocy odpowiedniego specjalisty mogącego wykonać naprawę Sprzętu IT obejmującą odzyskanie utraconych danych komputerowych. Centrum Alarmowe Assistance pokrywa koszty dojazdu specjalisty IT do Miejsca ubezpieczenia wraz z pokryciem kosztów robocizny. W przypadku, gdy naprawa w Miejscu ubezpieczenia nie jest możliwa, Centrum Alarmowe Assistance pokrywa koszty transportu ww. Sprzętu IT do serwisu, koszty robocizny w serwisie oraz koszty transportu z serwisu do Miejsca ubezpieczenia.

5. Wywóz lub utylizacja zniszczonego Mienia

Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance doszło do zniszczenia Mienia, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty wywozu lub utylizacji zniszczonego Mienia poprzez podstawienie kontenera i jego wywóz.

6. Pomoc sprząająca

Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance istnieje konieczność uprzątnięcia Miejsca ubezpieczenia, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty dojazdu oraz robocizny usługodawcy w celu wykonania usługi.

7. Pomoc w osuszaniu Mienia

Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance doszło do zalania Mienia, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty dojazdu oraz robocizny usługodawcy

w celu wypompowania wody lub osuszania pomieszczeń w Miejscu ubezpieczenia.

8. Interwencja ślusarza

Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance nie jest możliwe dostanie się do Miejsca ubezpieczenia lub jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance drzwi wejściowe do Miejsca ubezpieczenia nie mogą zostać zamknięte, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty dojazdu ślusarza wraz z pokryciem kosztów robocizny, w celu otwarcia drzwi wejściowych do Miejsca ubezpieczenia lub wymiany w nich zamka. Świadczenie nie obejmuje pokrycia kosztów zakupu części zamiennych oraz materiałów niezbędnych do wykonania naprawy, a tym samym koszty te ponosi Ubezpieczony.

9. Interwencja specjalisty w zakresie naprawy anten satelitarnych

Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance doszło do przerwania odbioru lub nieprawidłowego odbioru sygnału z satelitów telekomunikacyjnych, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty dojazdu do Miejsca ubezpieczenia oraz koszty robocizny specjalisty w zakresie naprawy anteny oraz instalacji satelitarnej (z wyłączeniem dekodera). Ubezpieczenie nie obejmuje pokrycia kosztów zakupu części zamiennych oraz materiałów niezbędnych do wykonania naprawy, a tym samym koszty te ponosi Ubezpieczony.

10. Informacja o sieci usługodawców

Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Alarmowe Assistance udzieli informacji o numerach telefonów podmiotów działających w pobliżu Miejsca ubezpieczenia, świadczących następujące usługi: ślusarskie, hydrauliczne, dot. urządzeń i instalacji grzewczych, elektryczne, dekarские, szklarskie, murarskie, malarskie, glazurnicze, stolarskie, parkieciarskie, naprawy Sprzętu RTV, Sprzętu AGD oraz naprawy Sprzętu IT, dodatkowej pomocy domowej takiej jak: sprzątanie, prasowanie, gotowanie itp., specjalne takie jak: architekt, ogrodnik, masażysta, osobisty trener, fryzjer, tłumacz, korepetytor, opiekunka do dziecka, transportowe i przeprowadzkowe, cateringowe w zakresie organizacji przyjęć domowych.

11. Infolinia IT

Na wniosek ubezpieczonego Centrum Alarmowe świadczyć będzie pomoc telefoniczną w zakresie:

- 1) instalacji oraz konfiguracji Oprogramowania,
- 2) instalowania programów użytkowych,
- 3) usuwania Szkodliwego oprogramowania,
- 4) instalowania oraz konfiguracji programów antywirusowych i Firewall,
- 5) konfiguracji dostępu do Internetu.

B) CAR ASSISTANCE

1. Naprawa pojazdu pod domem

W przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty:

- 1) naprawy Pojazdu na miejscu zdarzenia, albo
- 2) holowania Pojazdu do najbliższego warsztatu mogącego dokonać naprawy – w przypadku braku możliwości naprawy na miejscu zdarzenia.

2. **Pomoc w przypadku przebicia opony**

W przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty:

- 1) wymiany na miejscu zdarzenia kół, w których zostało uszkodzone ogumienie, na sprawne koło lub koła zapasowe (znajdujące się na wyposażeniu Pojazdu) lub naprawę opony przy użyciu zestawu naprawczego (będącego na wyposażeniu Pojazdu),
- 2) w przypadku, gdy w ocenie usługodawcy wezwanego do Zdarzenia assistance nie jest możliwa wymiana koła na zapasowe lub naprawa opony przy użyciu zestawu naprawczego na miejscu zdarzenia, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty holowania Pojazdu do najbliższego warsztatu mogącego dokonać naprawy.

3. **Pomoc w przypadku braku paliwa**

W przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty dostarczenia właściwego paliwa w ilości pozwalającej na dojechanie do najbliższej czynnej stacji paliw, koszt paliwa ponosi Ubezpieczony.

4. **Pomoc w przypadku zatrzaśnięcia w Pojeździe kluczyków/sterowników**

W przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty:

- 1) naprawy Pojazdu na miejscu zdarzenia, polegającej na otwarciu Pojazdu lub dostarczeniu drugiego kompletu kluczyków/sterowników z miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego,
- 2) lub holowania Pojazdu do najbliższego warsztatu mogącego dokonać naprawy określonej w pkt. 1 w przypadku braku możliwości naprawy Pojazdu na miejscu zdarzenia.

C) MEDICAL ASSISTANCE

1. **Wizyta lekarza pierwszego kontaktu lub wizyta lekarza pediatry**

W przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje oraz pokryje koszty dojazdu i wizyty lekarza pierwszego kontaktu lub lekarza pediatry w miejscu pobytu Ubezpieczonego.

2. **Opieka pielęgniarska**

Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance Ubezpieczony wymaga opieki pielęgniarskiej w miejscu swojego pobytu (poza Placówką medyczną) – zgodnie z pisemnym zaleceniem Lekarza prowadzącego – Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje oraz pokryje koszty dojazdu i honorarium pielęgniarki w celu zapewnienia Ubezpieczonemu opieki pielęgniarskiej w zakresie zaleconym przez Lekarza prowadzącego i możliwym do wykonania w miejscu pobytu Ubezpieczonego. Ubezpieczenie nie obejmuje pokrycia kosztów zakupu żywności, leków, środków medycznych lub innych materiałów używanych w ramach sprawowania opieki pielęgniarskiej, a tym samym koszty te pokrywa Ubezpieczony.

3. **Dostarczenie leków**

Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance Ubezpieczonemu zostały zaordynowane leki przez Lekarza prowadzącego i zgodnie z jego pisemnym zaleceniem lub zaleceniem Lekarza Centrum Alarmowego Assi-

stance podjętym w oparciu o dokumentację medyczną, Ubezpieczony (z uwagi na swój stan zdrowia) nie może opuszczać Miejsca zamieszkania, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje zakup i pokryje koszty dostarczenia do Ubezpieczonego leków przepisanych przez Lekarza prowadzącego. Świadczenie przysługuje w przypadku, gdy Ubezpieczony nie ma możliwości skorzystania z pomocy domowników w ww. zakresie. Warunkiem realizacji świadczenia jest udostępnienie przedstawicielowi Centrum Alarmowego Assistance recepty niezbędnej do wykupienia leków oraz pokrycie kosztów zakupu ww. leków przez Ubezpieczonego.

4. **Transport do Placówki medycznej**

Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance zaistniała konieczność przewiezienia Ubezpieczonego do Placówki medycznej, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty transportu Ubezpieczonego wraz z osobą przez niego wskazaną z miejsca jego pobytu do odpowiedniej Placówki medycznej dostosowanym do stanu zdrowia Ubezpieczonego środkiem transportu. O wyborze środka transportu decyduje Lekarz Centrum Alarmowego Assistance w porozumieniu z Lekarzem prowadzącym.

5. **Transport pomiędzy Placówkami medycznymi**

Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance Ubezpieczony znalazł się w Placówce medycznej, która nie zapewnia opieki medycznej dostosowanej do stanu jego zdrowia lub jest on skierowany na zabieg lub badania lekarskie do innej Placówki medycznej, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty transportu Ubezpieczonego wraz z osobą przez niego wskazaną pomiędzy Placówkami medycznymi. Świadczenie realizowane jest na pisemne zalecenie Lekarza prowadzącego, po konsultacji z lekarzem Centrum Alarmowego Assistance i odbywa się środkiem transportu dostosowanym do stanu zdrowia Ubezpieczonego. W przypadku, gdy Ubezpieczony jest jedynie skierowany na zabiegi lub badania do innej Placówki medycznej, świadczenie obejmuje również transport powrotny do Placówki medycznej, w której Ubezpieczony jest leczony.

6. **Transport z Placówki medycznej**

Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance Ubezpieczony przebywa w Placówce medycznej i – zgodnie z pisemnym zaleceniem Lekarza prowadzącego – wymaga transportu z Placówki medycznej do Miejsca zamieszkania, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty takiego transportu Ubezpieczonego wraz z osobą przez niego wskazaną, środkiem transportu dostosowanym do stanu zdrowia Ubezpieczonego. O wyborze środka transportu decyduje Lekarz Centrum Alarmowego Assistance w porozumieniu z Lekarzem prowadzącym.

7. **Pomoc domowa po Hospitalizacji**

Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance Ubezpieczony był hospitalizowany i po zakończonej Hospitalizacji – zgodnie z pisemnym zaleceniem Lekarza prowadzącego lub zaleceniem Lekarza Centrum Alarmowego Assistance podjętym w oparciu o dokumentację medyczną, konieczne jest zapewnienie Ubezpieczonemu pomocy w Miejscu zamieszkania, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje oraz pokryje koszty honorarium

i dojazdu pomocy domowej do Miejsca zamieszkania Ubezpieczonego, pod warunkiem, iż Ubezpieczony nie ma możliwości skorzystania z pomocy domowników. Świadczenie obejmuje pomoc w następującym zakresie:

- 1) zakupy artykułów spożywczych pierwszej potrzeby,
- 2) codziennych porządków domowych,
- 3) dostawa/przygotowanie posiłków,
- 4) podlewanie kwiatów.

Ubezpieczenie nie obejmuje pokrycia kosztów zakupu jakichkolwiek materiałów lub środków spożywczych związanych z zapewnieniem pomocy domowej, a tym samym koszty te pokrywa Ubezpieczony.

8. Rehabilitacja

Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance Ubezpieczony wymaga rehabilitacji – zgodnie z pisemnym zaleceniem Lekarza prowadzącego – Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty jednego z poniższych świadczeń:

- 1) wizyt fizjoterapeuty w Miejscu pobytu Ubezpieczonego (nie dotyczy pobytu w Placówce medycznej), albo
- 2) transportu oraz wizyt Ubezpieczonego w najbliższej Miejscu pobytu Ubezpieczonego poradni rehabilitacyjnej.

W przypadku transportu do poradni rehabilitacyjnej o wyborze środka transportu decyduje Lekarz Centrum Alarmowego Assistance w porozumieniu z Lekarzem prowadzącym.

9. Dostarczenie Sprzętu rehabilitacyjnego

Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance Ubezpieczony – zgodnie z pisemnym zaleceniem Lekarza prowadzącego lub zaleceniem Lekarza Centrum Alarmowego Assistance podjętym w oparciu o dokumentację medyczną – powinien używać Sprzętu rehabilitacyjnego, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty wypożyczenia albo zakupu oraz transportu Sprzętu rehabilitacyjnego do Miejsca pobytu Ubezpieczonego (nie dotyczy pobytu w Placówce medycznej).

10. Organizacja pomocy psychologa

Jeżeli w następstwie Zdarzenia assistance Lekarz prowadzący uzna za niezbędną i pisemnie zleci Ubezpieczonemu psychoterapię, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje wizytę u psychologa. Koszty psychoterapii pokrywa Ubezpieczony.

11. Infolinia medyczna

Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Alarmowe Assistance zapewnia Ubezpieczonemu możliwość TELEFONICZNEJ KONSULTACJI MEDYCZNEJ Z LEKARZEM.

Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności

§ 5

1. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w realizacji świadczenia assistance lub niespełnienie świadczenia assistance, gdy udzielenie tego świadczenia zostało opóźnione lub uniemożliwione z powodu:

- 1) zadziałania siły wyższej, takiej jak: trzęsienie lub osunięcie się ziemi, powódź, huragan, pożar lub też z powodu awarii urządzeń telekomunikacyjnych,
 - 2) czynników nadzwyczajnych i niezależnych od Ubezpieczyciela takich jak: strajki, niepokoje społeczne, ataki terrorystyczne, wojna, skutki promieniowania radioaktywnego a także ograniczenia w poruszaniu się wprowadzone decyzjami władz administracyjnych, mogące powodować niemożność realizacji danych świadczeń przez usługodawców Ubezpieczyciela,
 - 3) interwencji lokalnych organów odpowiedzialnych za pomoc w wypadkach, za bezpieczeństwo, ochronę środowiska, usuwanie awarii o większym zasięgu, usuwanie skażeń lub wskutek interwencji straży pożarnej, policji lub pogotowia ratunkowego,
 - 4) ograniczonego lub niemożliwego dostępu do Ubezpieczonego, względnie do Miejsca ubezpieczenia albo do innego miejsca, w którym miało zostać spełnione świadczenia assistance.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności i jest zwolniony z obowiązku zwrotu wszelkich kosztów, jeżeli Ubezpieczony nie wykonał uprzedniego zgłoszenia żądania spełnienia świadczenia do Centrum Alarmowego Assistance i poniósł koszty samodzielnej organizacji usług assistance bez porozumienia z Centrum Alarmowym Assistance, chyba że skontaktowanie się z Centrum Alarmowym Assistance było niemożliwe z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego lub pokrycie poniesionych przez Ubezpieczonego kosztów odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
 3. W przypadku świadczeń assistance wymagających zwolnienia służb medycznych, udzielających pomocy medycznej Ubezpieczonemu w związku z zaistnieniem Zdarzenia assistance, z obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej oraz udostępnienia dokumentacji z leczenia Ubezpieczonego, udzielenie świadczenia wymaga wyrażenia przez Ubezpieczonego pisemnej zgody na powyższe w stosunku do Ubezpieczyciela i podmiotów działających w jego imieniu. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za niespełnienie lub nienależyte spełnienie świadczenia w przypadku niewyrażenia przez Ubezpieczonego pisemnej zgody, o której mowa w zdaniu poprzednim, pod warunkiem, iż niespełnienie lub nienależyte spełnienie świadczenia wynikało z niewyrażenia przez Ubezpieczonego pisemnej zgody na zwolnienie służb medycznych z obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej oraz udostępnienia dokumentacji z leczenia.
 4. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności jeżeli Zdarzenie assistance powstało w związku z prowadzoną działalnością zawodową lub gospodarczą przez Ubezpieczonego lub Osoby bliskie.
 5. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są zdarzenia będące następstwem:
 - 1) działania siły wyższej rozumianej jako katastrofalne działania przyrody: trzęsienia lub osunięcia się ziemi, powódzie, huragany, trąby powietrzne oraz działań wojennych, zamieszek, rozruchów, strajków, aktów terroru, sabotażu, katastrof nuklearnych, działania materiałów rozzszczepialnych lub radioaktywnych, epidemii, skażeń

- chemicznych, szkód górniczych w rozumieniu prawa górniczego, przenikania wód gruntowych,
- 2) szkód powstałych na skutek znajdowania się przez Ubezpieczonego, w stanie nietrzeźwości, po spożyciu narkotyków lub innych środków odurzających, jak również substancji psychotropowych lub leków o podobnym działaniu – jeżeli Ubezpieczony wiedział lub powinien był wiedzieć o takim działaniu leku, w szczególności gdy adnotacja na opakowaniu lub ulotka zawierała informację o wpływie leku na zdolności psychomotoryczne,
 - 3) popełnienia samobójstwa lub próby samobójczej,
 - 4) chorób psychicznych Ubezpieczonego,
 - 5) uczestnictwa Ubezpieczonego w bójce, z wyłączeniem przypadku obrony koniecznej,
 - 6) umyślnego działania Ubezpieczonego lub będące w związku z umyślnym działaniem Osoby bliskiej,
 - 7) rażącego niedbalstwa, chyba że realizacja świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
 - 8) prowadzenia Pojazdu przez osobę znajdującą się w stanie nietrzeźwości, w stanie wskazującym na spożycie alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających, jak również substancji psychotropowych lub leków o podobnym działaniu na zdolności psychomotoryczne – albo bez ważnego prawa jazdy na dany Pojazd oraz w przypadku, gdy kierowca zbiegł z miejsca zdarzenia.
6. Ubezpieczenie nie obejmuje Zdarzeń assistance, które miały miejsce poza granicami terytorium Polski, a świadczenia assistance nie są realizowane poza terytorium Polski.
 7. Z zakresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są budynki, lokale mieszkalne będące Miejscem ubezpieczenia, jeżeli w całości lub w części są przeznaczone lub używane do komercyjnej działalności handlowej, usługowej lub produkcyjnej.
 8. Z zakresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są budynki, lokale mieszkalne będące pod nadzorem konserwatora zabytków.
 9. Z zakresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są:
 - 1) świadczenia związane z naprawą uszkodzeń, za które odpowiadają wyłącznie właściwe służby administracyjne lub właściwe służby pogotowia technicznego, energetycznego, wodno-kanalizacyjnego czy gazowego, takie jak awarie:
 - a. pionów instalacji ciepłej i zimnej wody,
 - b. pionów kanalizacyjnych,
 - c. instalacji gazowej,
 - d. przyłączy do budynku,
 - 2) świadczenia związane z konserwacją urządzeń oraz stałych elementów mieszkania,
 - 3) świadczenia elektryka lub technika urządzeń grzewczych związane z uszkodzeniami żarówek, przedłużaczy,
 - 4) zdarzenia związane z planowanymi wcześniej remontami i bieżącymi naprawami przeprowadzonymi w Miejscu ubezpieczenia.
 10. Z zakresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są Zdarzenia assistance będące następstwem chorób przewlekłych, chorób istniejących przed zawarciem umowy ubezpieczenia oraz ich powikłań i zaostrzeń, na które Ubezpieczony chorował przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej.
 11. Zakres ubezpieczenia nie obejmuje zdarzeń powstałych na skutek:
 - 1) Wyczynowego i zawodowego uprawiania wszelkich dyscyplin sportu,
 - 2) amatorskiego uprawiania następujących sportów: powiatrznych, speleologii, wspinaczki górskiej i skałkowej przy użyciu sprzętu zabezpieczającego lub asekuracyjnego lub wymagającej użycia takiego sprzętu, raftingu i wszystkich jego odmian, nurkowania przy użyciu specjalistycznego sprzętu, heliskiingu, heliboardingu, skoków na gumowej linie, a także uczestniczenie w wyprawach survivalowych lub wyprawach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi czy przyrodniczymi, (lodowce lub tereny śnieżne wymagające użycia sprzętu zabezpieczającego lub asekuracyjnego).
 12. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za przebieg i skutki organizowanej przez Centrum Alarmowe terapii, leczenia, zabiegów, badań lub rehabilitacji.
 13. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie skutki braku zastosowania się przez Ubezpieczonego do decyzji i zaleceń lekarza Centrum Alarmowego Assistance bądź samowolne podejmowanie decyzji sprzecznych z zaleceniami lekarza Centrum Alarmowego Assistance.
 14. Informacje udzielane w ramach infolinii medycznej mają charakter ogólny i informacyjny, nie stanowią porady medycznej, nie mają charakteru diagnostycznego i nie mogą być traktowane jako ostateczna opinia czy porada.
 15. W przypadku świadczenia Dostarczenie leków Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za braki w asortymencie leków w aptekach.
 16. W przypadku świadczenia Dostarczenie Sprzętu rehabilitacyjnego koszty zakupu lub wypożyczenia sprzętu rehabilitacyjnego nie są pokrywane, jeżeli są one pokrywane w ramach ubezpieczenia społecznego. Ponadto Centrum Alarmowe Assistance nie ponosi odpowiedzialności za braki w asortymencie sprzętu rehabilitacyjnego w sklepach lub wypożyczalniach.
 17. Ochroną Centrum Alarmowego Assistance nie są objęte Pojazdy:
 - 1) udostępniane do korzystania innym osobom niż właściciel na zasadach odrębnych umów cywilnoprawnych, z wyjątkiem Pojazdów, których właścicielem jest bank na podstawie umowy przewłaszczenia Pojazdu, leasingodawca lub podmiot wynajmujący Pojazd długoterminowo na okres powyżej 6 miesięcy,
 - 2) używane do odpłatnego przewożenia towarów lub osób,
 - 3) specjalne lub specjalnego przeznaczenia,
 - 4) używane do nauki jazdy,
 - 5) wystawione w momencie zaistnienia Zdarzenia assistance do sprzedaży komisowej,
 - 6) unieruchomione wskutek przeładowania,

- 7) o dopuszczalnej masie całkowitej powyżej 3,5 tony,
 - 8) używane w momencie zaistnienia Zdarzenia assistance do transportu towarów niebezpiecznych – w tym w szczególności paliw, substancji toksycznych czy wybuchowych.
18. Odpowiedzialnością Ubezpieczyciela nie są objęte towary, ładunki i rzeczy osobiste lub przedmioty przewożone lub pozostawione w Pojeździe lub przyczepie ciągniętej przez Pojazd lub w samochodzie zastępczym.
 19. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów naprawy w warsztatach Pojazdów lub kosztów wymiany lub naprawy ich części oraz kosztów wymiany lub naprawy fabrycznych urządzeń służących do otwierania Pojazdu, kosztów dorabiania fabrycznych urządzeń służących do otwierania Pojazdu, kosztów konserwacji, czyszczenia i eksploatacji Pojazdu, kosztów paliwa, kosztów części zamiennych, kosztów płynów eksploatacyjnych i innych materiałów użytych do napraw, kosztów zakupu, montażu lub napraw wyposażenia dodatkowego Pojazdu.
 20. Ubezpieczyciel nie odpowiada za anteny satelitarne, do których nie jest możliwy dostęp bez użycia specjalnych narzędzi lub sprzętu do pracy na wysokości oraz anteny satelitarne zainstalowane poza Miejscem ubezpieczenia.
 21. W przypadku świadczenia Interwencja specjalisty RTV, AGD oraz IT Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia assistance:
 - 1) spowodowane działaniem ognia (jeżeli źródło szkody powstało poza ubezpieczonym sprzętem) i następujących żywiołów: trzęsienia ziemi, powodzi, huraganu,
 - 2) będące następstwem jakichkolwiek zakłóceń w funkcjonowaniu sieci elektrycznej, gazowej lub wodno-kanalizacyjnej, z wyłączeniem następstwa przepięcia prądu,
 - 3) powstałe wskutek użytkowania ubezpieczonego sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją obsługi,
 - 4) powstałe wskutek testów bądź konserwacji niezgodnych z zaleceniami producenta,
 - 5) powstałe wskutek używania dodatkowego wyposażenia innego niż zalecane przez producenta,
 - 6) powstałe wskutek samodzielnego zmodyfikowania ubezpieczonego sprzętu,
 - 7) spowodowane przez insekty lub gryzonie,
 - 8) będące następstwem instalacji i napraw dokonywanych przez osoby do tego nieupoważnione,
 - 9) wynikające z wady produktu (w szczególności serii, modelu) stwierdzonej przez producenta lub importera/sprzętu, za których usunięcie odpowiada producent lub importer sprzętu.
 22. Ubezpieczyciel w przypadku świadczenia Interwencja specjalisty RTV AGD oraz IT nie ponosi odpowiedzialności w przypadku:
 - 1) szkód będących następstwem zwykłego zużycia ubezpieczonego Sprzętu, rdzy, korozji, oksydacji, które nie mają wpływu na funkcjonowanie ubezpieczonego sprzętu, chyba że powyższe zmiany są skutkiem szkody objętej zakresem ubezpieczenia,
 - 2) kosztów konserwacji ubezpieczonego sprzętu,
 - 3) 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,
 - 4) wymiany następujących części podlegających normalnemu zużyciu i okresowej wymianie w związku z eksploatacją ubezpieczonego sprzętu: baterii, żarówek, akumulatorów, lamp do projektorów, filtrów, uszczeltek, zasobników na tusz, chyba że konieczność wymiany spowodowana jest szkodą objętą zakresem ubezpieczenia,
 - 5) naprawy uszkodzeń estetycznych, wgnieceń, zadrapań, odbarwień oraz innych, które nie mają wpływu na funkcjonowanie sprzętu, chyba że powyższe zmiany są skutkiem szkody objętej zakresem ubezpieczenia,
 - 6) kosztów naprawy plomb zabezpieczających, chyba że konieczność naprawy spowodowana jest szkodą objętą zakresem ubezpieczenia,
 - 7) uszkodzeń, o których Ubezpieczony wiedział wcześniej przed zawarciem umowy ubezpieczenia.

Zawarcie i rozwiązanie umowy ubezpieczenia, okres odpowiedzialności, składka ubezpieczeniowa

§ 6

1. Umowę ubezpieczenia może zawrzeć osoba fizyczna, która ukończyła 18 rok życia i nie ukończyła 99 roku życia oraz dokonała Zakupu towaru.
2. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na podstawie wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia na formularzu dokumentu ubezpieczenia.
3. Zawarcie umowy ubezpieczenia potwierdzone jest dokumentem ubezpieczenia.
4. Umowa ubezpieczenia może być zawarta w opcjach na okres 12 miesięcy lub 36 miesięcy.
5. Okres ochrony ubezpieczeniowej wskazany jest w dokumencie ubezpieczenia.
6. Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia, której okres trwania przekracza 6 miesięcy, w terminie 30 dni.
7. Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się:
 - 1) z dniem odstąpienia,
 - 2) z końcem okresu, na jaki została zawarta, wskazanego w dokumencie ubezpieczenia,
 - 3) z chwilą śmierci Ubezpieczonego głównego.
8. Wysokość składki ubezpieczeniowej ustalana jest na podstawie taryfy stawek składki ubezpieczeniowej obowiązującej w dniu zawierania umowy ubezpieczenia.
9. Składka płatna jest jednorazowo za cały okres trwania ubezpieczenia w polskich złotych.
10. Ubezpieczający zobowiązany jest do zapłaty składki ubezpieczeniowej należnej za okres udzielanej ochrony ubezpieczeniowej.
11. W razie wygaśnięcia Umowy przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za niewykorzystany okres ubezpieczenia.

Terminy wypłaty świadczeń

§ 7

1. Ubezpieczyciel zobowiązany jest do realizacji świadczeń wskazanych w tabeli w § 14 w czasie 24 godzin licząc od otrzymania zawiadomienia o Zdarzeniu assistance. Termin realizacji świadczenia zależy od możliwości lokalnych oraz indywidualnych ustaleń z Ubezpieczonym.
2. Ubezpieczyciel wypłaca świadczenie w złotych polskich (PLN) w terminie trzydziestu dni licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o Zdarzeniu assistance.
3. Jeśli w terminie, o którym mowa w ust. 2, wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela lub wysokości świadczenia okazało się niemożliwe, świadczenie powinno być wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.
4. Bezsprawną część świadczenia Ubezpieczyciel powinien wypłacić w terminie przewidzianym w ust. 2.

Obowiązki Ubezpieczonego

§ 8

1. W celu umożliwienia Ubezpieczycielowi spełnienia świadczenia assistance, Ubezpieczony lub osoba działająca w jego imieniu, zobowiązana jest zawiadomić o zaistnieniu Zdarzenia assistance Centrum Alarmowe Assistance niezwłocznie od jego zaistnienia, telefonując pod numer telefonu Centrum Alarmowego Assistance: +48 22 575 91 23 oraz podać następujące informacje:
 - imię i nazwisko Ubezpieczonego,
 - nr PESEL Ubezpieczonego,
 - adres Miejsca ubezpieczenia,
 - dane do kontaktu,
 - krótki opis zaistniałego zdarzenia,
 - wskazanie świadczenia, o zrealizowanie którego wnioskuje.
2. W terminie 7 dni od dnia otrzymania polisy Ubezpieczający powinien powiadomić Ubezpieczyciela o wszelkich niezgodnościach danych zawartych w polisie ze stanem faktycznym oraz podać prawidłowe dane. Po otrzymaniu prawidłowych danych Ubezpieczyciel dokona stosownych zmian, o czym zawiadomi Ubezpieczającego przesyłając na podany przez niego adres, a w razie podania adresu email na ten adres, informację o dokonanych zmianach.
3. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości Ubezpieczyciela zgodnie z prawdą informacje, o które został zapytany przed zawarciem umowy ubezpieczenia.
4. W razie zmiany okoliczności, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, w czasie trwania umowy ubezpieczenia Ubezpieczający zobowiązany jest zgłaszać je Ubezpieczycielowi niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
5. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem postanowień ust. 2 lub 3 niniejszego paragrafu nie zostały podane do wiadomości Ubezpieczyciela z winy umyślnej.

Roszczenia regresowe

§ 9

1. Z dniem wypłaty świadczenia (odszkodowania) przez Ubezpieczyciela roszczenia Ubezpieczonego wobec osoby trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzą na Ubezpieczyciela do wysokości wypłaconego świadczenia (odszkodowania). Jeżeli Ubezpieczyciel pokrył tylko część szkody, Ubezpieczonemu przysługuje pierwszeństwo zaspokojenia roszczeń przed roszczeniami Ubezpieczyciela w stosunku do pozostałej części. Na Ubezpieczyciela nie przechodzą roszczenia Ubezpieczonego, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym lub za które ponosi odpowiedzialność, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
2. Ubezpieczony zobowiązany jest udzielać pomocy Ubezpieczycielowi przy dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę, dostarczając niezbędnych informacji i dokumentów oraz umożliwić prowadzenie czynności niezbędnych do dochodzenia roszczeń regresowych.
3. Jeżeli Ubezpieczony, bez zgody Ubezpieczyciela, zrzekł się roszczenia wobec osoby trzeciej odpowiedzialnej za szkodę lub je ograniczył albo w nienależyty sposób wypełnia obowiązki wskazane w ust. 3 niniejszego paragrafu, Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie (odszkodowanie), a Ubezpieczającemu nie przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej.
4. Jeżeli zrzeczenie lub ograniczenie, o którym mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu, zostało ujawnione po wypłacie świadczenia (odszkodowania) Ubezpieczyciel może zażądać od Ubezpieczonego części lub całości wypłaconego świadczenia (odszkodowania).

Przetwarzanie danych osobowych

§ 10

1. Administratorem danych osobowych, w tym danych objętych tajemnicą ubezpieczeniową, jest Ubezpieczyciel. Szczegółowe informacje o zakresie i celu przetwarzania danych przekazywane są w formie informacji dotyczącej przetwarzania danych osobowych przez Ubezpieczyciela przed zawarciem umowy ubezpieczenia. Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych przez Ubezpieczyciela dostępna jest również do wglądu w sklepach sieci EURO-net Sp. z o. o. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia umowy.
2. Osobie, której dane zostały podane we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia, przysługuje prawo dostępu do treści danych i prawo ich poprawiania.

Forma i sposób doręczania dokumentów

§ 11

1. Wszystkie zawiadomienia, oświadczenia i wnioski zmierzające do zmiany lub wypowiedzenia umowy ubezpieczenia powinny być składane na piśmie pod rygorem nieważności i stają się skuteczne z chwilą ich doręczenia do adresata.
2. Powiadomienia o Zdarzeniu assistance kierowane do Centrum Alarmowego powinny być dokonane telefonicznie; zgodnie ze wskazówkami Centrum Alarmowego, w szcze-

- gólności dotyczącymi przekazania wypełnionego i podpisanego wniosku o wypłatę świadczenia, roszczenia o świadczenie ubezpieczeniowe przyjmują także formę pisemną.
3. Korespondencja dotycząca dokumentacji związanej z ustalaniem odpowiedzialności Ubezpieczyciela, może być doręczana za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Ubezpieczyciela lub osoby zgłaszającej roszczenie o świadczenie ubezpieczeniowe, jeśli wskazała ona taką możliwość, ewentualnie faksem na numer faksu Ubezpieczyciela lub osoby zgłaszającej roszczenie o świadczenie ubezpieczeniowe.
 4. Obowiązującym językiem w korespondencji i kontaktach z Ubezpieczycielem jest język polski.

Postępowanie reklamacyjne

§ 12

1. Niniejsze postępowanie reklamacyjne określa zasady zgłaszania i rozpatrywania Reklamacji zgłaszanych przez Uprawnionych, dotyczących:
 - 1) usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, wynikających z niniejszych OWU, lub
 - 2) Agentu w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową,zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U.2015.1348 z późn. zm.).
2. Reklamacja może zostać złożona do Działu Jakości Ubezpieczyciela:
 - 1) w formie pisemnej:
 - a) osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela lub w placówce Agentu;
 - b) przesyłką pocztową na adres Ubezpieczyciela:
Dział Jakości Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce, ul. Giełdowa 1, 01-211 Warszawa;
 - 2) drogą elektroniczną na adres e-mail:
quality@axa-assistance.pl.
3. Przesłane zgłoszenie powinno zawierać następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko osoby lub nazwa firmy zgłaszającej Reklamację;
 - 2) pełen adres korespondencyjny, lub
 - 3) adres e-mail, na który należy skierować odpowiedź;
 - 4) wskazanie umowy ubezpieczenia, której dotyczy Reklamacja;
 - 5) opis zgłaszanego problemu oraz przedmiot i okoliczności uzasadniające Reklamację;
 - 6) oczekiwane działania;
 - 7) w przypadku oczekiwania przesłania odpowiedzi drogą elektroniczną – żądanie w tym zakresie.
4. Jeżeli w procesie rozpatrywania Reklamacji konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych ze zgłoszeniem, Ubezpieczyciel lub Agent poinformuje o tym, w celu dostarczenia przez Uprawnionego wszelkich danych i informacji, o których dostarczenie wnosi Ubezpieczyciel lub Agent w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia Reklamacji. Ubezpieczyciel lub Agent udzieli odpowiedzi bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia

otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, Ubezpieczyciel lub Agent:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
6. Odpowiedź Ubezpieczyciela lub Agentu zostanie przesłana na adres pocztowy wskazany w Reklamacji chyba, że Klient wnosil o przesłanie mu odpowiedzi pocztą elektroniczną, wówczas odpowiedź zostanie przesłana drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w Reklamacji.
7. Uprawniony może wystąpić na drogę sądową. Wszelkie spory wynikające lub związane z niniejszą umową ubezpieczenia będą rozstrzygane według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uprawnionego z umowy ubezpieczenia. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy Uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
8. Uprawniony będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
9. Uprawnionemu przysługuje prawo złożenia wniosku do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego związanego z umową ubezpieczenia. Więcej informacji na ten temat dostępnych jest na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem <https://rf.gov.pl/>.
10. Reklamacje w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową należy składać bezpośrednio Agentowi, który świadczył usługi w zakresie dystrybucji ubezpieczeń. Reklamacje rozpatrywane są bezpośrednio przez tego Agentu. W przypadku wpływu takiej reklamacji do Ubezpieczyciela, Ubezpieczyciel przekaże reklamację niezwłocznie Agentowi, informując o tym jednocześnie Klienta występującego z Reklamacją.
11. Językiem obowiązującym w korespondencji i kontaktach z Ubezpieczycielem lub Agentu jest język polski.
12. Dla umów ubezpieczenia, do których mają zastosowanie niniejsze Warunki, właściwym jest prawo polskie.

Postanowienia ogólne

§ 13

Niniejsze Warunki zostały przyjęte Zarządzeniem Dyrektora Generalnego Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce nr 15/2022 z dnia 03.02.2022 r. i obowiązują od dnia 11.02.2022 r.

Tabela świadczeń i limitów

§ 14

Rodzaj świadczenia	Zdarzenie assistance/ limit świadczeń assistance	Limit ubezpieczenia
HOME ASSISTANCE		
Interwencja specjalisty: elektryka, hydraulika, szklarza, dekarza, murarza, ślusarza, technika urządzeń grzewczych, technika urządzeń alarmowych, technika urządzeń klimatyzacyjnych	Awaria instalacji Zdarzenie losowe 3 świadczenia w rocznym okresie ubezpieczenia	1000 PLN na Zdarzenie assistance
Interwencja specjalisty RTV, AGD oraz IT	Awaria Sprzętu 4 świadczenia w rocznym okresie ubezpieczenia	1000 PLN na świadczenie assistance
Wywóz lub utylizacja zniszczonego Mienia	Awaria instalacji Zdarzenie losowe Bez limitu	1000 PLN na Zdarzenie assistance
Pomoc sprzątająca		
Pomoc w osuszaniu Mienia		
Interwencja ślusarza	Uszkodzenie/ zatrzaśnięcie się zamka Zagubienie lub kradzież kluczy Bez limitu	1000 PLN na Zdarzenie assistance
Interwencja specjalisty w zakresie naprawy anten satelitarnych	Zdarzenie losowe Awaria anteny satelitarnej 1 świadczenie w półrocznym okresie ubezpieczenia	1000 PLN na Zdarzenie assistance
Odzyskiwanie danych	Awaria Sprzętu IT 1 świadczenie w rocznym okresie ubezpieczenia	500 PLN na świadczenie assistance
Informacja o sieci usługodawców	Wniosek Ubezpieczonego Bez limitu	Bez limitu
Infolinia IT	Wniosek Ubezpieczonego Bez limitu	
CAR ASSISTANCE		
Naprawa pojazdu pod domem	Awaria Pojazdu 1 świadczenie w półrocznym okresie ubezpieczenia	400 PLN na Zdarzenie assistance
Pomoc w przypadku awarii ogumienia	Przebiecie opony 1 świadczenie w rocznym okresie ubezpieczenia	400 PLN na Zdarzenie assistance
Pomoc w przypadku braku paliwa	Brak paliwa 1 świadczenie w rocznym okresie ubezpieczenia	400 PLN na Zdarzenie assistance
Pomoc w przypadku zatrzaśnięcia w Pojeździe kluczyków/sterowników	Zatrzaśnięcie się kluczyków/sterowników w Pojeździe Zagubienie lub kradzież kluczyków/sterowników 1 świadczenie w rocznym okresie ubezpieczenia	400 PLN na Zdarzenie assistance
MEDICAL ASSISTANCE		
Wizyta lekarza pierwszego kontaktu lub wizyta pediatry	Nieszczęśliwy wypadek Nagłe zachorowanie 3 świadczenia w rocznym okresie ubezpieczenia	1000 PLN na Zdarzenie assistance
Opieka pielęgniarska	Nieszczęśliwy wypadek Nagłe zachorowanie (Hospitalizacja powyżej 5 dni) Bez limitu	1000 PLN na Zdarzenie assistance
Dostarczenie leków		
Transport do Placówki medycznej		
Transport pomiędzy Placówkami medycznymi		
Transport z Placówki medycznej		
Pomoc domowa po Hospitalizacji	Nieszczęśliwy wypadek Nagłe zachorowanie Bez limitu	1000 PLN na Zdarzenie assistance
Rehabilitacja		
Dostarczenie sprzętu rehabilitacyjnego	Nieszczęśliwy wypadek Śmierć Osoby bliskiej Bez limitu	1000 PLN na Zdarzenie assistance
Organizacja pomocy psychologa	Wniosek Ubezpieczonego Bez limitu	1000 PLN na Zdarzenie assistance
Infolinia medyczna	Wniosek Ubezpieczonego Bez limitu	1000 PLN na Zdarzenie assistance

INFORMACJE DOTYCZĄCE POŚREDNIKA UBEZPIECZENIOWEGO

Euro-net Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Muszkietierów 15, 02-273 Warszawa (dalej: EURO-net/agent), działa jako pośrednik ubezpieczeniowy w zakresie ubezpieczeń Raty pod ochroną i Pakiet Pomoc.

EURO-net jako agent ubezpieczeniowy działa na podstawie pełnomocnictwa na rzecz zakładów ubezpieczeń: Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce oraz Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń Ergo Hestia S.A.

EURO-net jest wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego (dalej: KNF) pod numerem 11224879/A. Aktualne dane z rejestru agentów ubezpieczeniowych oraz dane kontaktowe do KNF udostępniane są pod adresem: www.knf.gov.pl. Wniosek w formie elektronicznej składany za pośrednictwem strony internetowej powinien zapewniać identyfikację podmiotu występującego z wnioskiem. W godzinach pracy urzędu obsługującego KNF wnioskodawcy mogą osobiście uzyskać dostęp do informacji na wydzielonym stanowisku komputerowym. Wpis do rejestru można sprawdzić także podając dane EURO-net na stronie internetowej KNF pod adresem: <https://rpu.knf.gov.pl/search/agent>.

EURO-net nie posiada akcji ani udziałów zakładów ubezpieczeń. Żaden zakład ubezpieczeń nie posiada udziałów EURO-net. W związku z proponowanym zawarciem umowy ubezpieczenia EURO-net otrzymuje prowizję od zakładów ubezpieczeń, z którymi zostaje zawarta umowa ubezpieczenia za pośrednictwem EURO-net. Poza prowizją agentowi przysługuje budżet marketingowy na promocję oferowanych ubezpieczeń.

Reklamacje dotyczące działalności agenta można składać na adres EURO-net Sp. z o.o. Dział Ubezpieczeń PFS, ul. Krakowiaków 50, 02-255 Warszawa lub ubezpieczenia@euro.com.pl, jak również telefonując pod numer 855 855 855 bądź składając osobiście w placówkach – adresy dostępne na stronie www.euro.com.pl. Spór między klientem a EURO-net może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a agentem jako podmiotem rynku finansowego, zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Istnieje również możliwość złożenia skargi na działalność agenta do właściwych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.