



Ogólne Warunki Ubezpieczenia
Pakiet Niezawodny

obowiązujące od 1 lutego 2023 r.

Kod: OWU/18/1732156/2022/M

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

Rodzaj informacji	Numer paragrafu w OWU
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartość wykupu ubezpieczenia	§2; §3; §4; §6; §7; §11; §12; §13; §14
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§2; §3; §4; §6 ust. 6; §7 ust. 5; §9 ust. 3; §11 ust 2, pkt 1, 2, 3; §12 ust 4; §13

Spis treści

Spis treści.....	3
Postanowienia wstępne	4
Definicje	4
Przedmiot i zakres ubezpieczenia.....	7
Warunki zawarcia umowy	7
Składka ubezpieczeniowa	7
Okres odpowiedzialności i okres umowy	8
Odstąpienie od umowy / wypowiedzenie umowy przez ubezpieczającego.....	9
Wyłączenia odpowiedzialności.....	9
Obowiązki ubezpieczonego	11
Regres ubezpieczeniowy	12
Assistance medyczny	12
Assistance domowy	14
Suma ubezpieczenia.....	15
Refundacje	17
Reklamacje.....	18
Postanowienia końcowe.....	18

Postanowienia wstępne

§ 1

Niniejsze OWU w zakresie Assistance Domowego i Medycznego, mają zastosowanie do Umów ubezpieczeń zawieranych pomiędzy Towarzystwem Ubezpieczeń Europa Spółka Akcyjna, z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Gwiaździstej 62 a Posiadaczami Konta.

Definicje

§ 2

Przez użyte w OWU pojęcia należy rozumieć:

1. **Agent** – VeloBank S.A. z siedzibą w Warszawie, wykonujący w imieniu Ubezpieczyciela czynności agencyjne,
2. **Awaria Sprzętu AGD/ RTV/ IT/ Urządzenia mobilnego** – uszkodzenie wewnętrzne uniemożliwiające prawidłowe korzystanie ze Sprzętu AGD/ RTV, Sprzętu IT, **Urządzenia mobilnego**, niebędące wynikiem bezpośredniego działania człowieka, bądź użytkownika niezgodnie z instrukcją,
3. **Centrum Alarmowe** – Europ Assistance Polska Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Wołoskiej 5, 02-675 Warszawa, wyłącznie uprawnione do organizacji i wykonywania w imieniu Ubezpieczyciela Świadczeń wynikających z OWU,
4. **Choroba przewlekła** – wszelkie zaburzenia lub odchylenia od normy, które mają jedną lub więcej z następujących cech charakterystycznych: są trwałe, pozostawiają po sobie inwalidztwo, spowodowane są nieodwracalnymi zmianami patologicznymi, wymagają specjalnego postępowania rehabilitacyjnego albo wymagać będą długiego okresu nadzoru, obserwacji czy opieki, których pierwsze objawy fizyczne lub rozpoznanie na podstawie odchyłeń w badaniach dodatkowych miały miejsce przed rozpoczęciem odpowiedzialności Ubezpieczyciela i które nawróciły, trwały nadal, zaostrzyły się lub dawały powikłania w trakcie trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela,
5. **Członek rodziny** – konkubent, małżonek, dzieci, rodzice, rodzeństwo Ubezpieczonego, zamieszkujące wspólnie z nim i prowadzące wspólne gospodarstwo domowe,
6. **Drobny sprzęt medyczno-rehabilitacyjny** – niewielkich rozmiarów sprzęt pomocniczy umożliwiający przebieg prawidłowej rehabilitacji, bądź ułatwiający egzystencję pacjenta,
7. **Dziecko** – osoba pozostająca pod władzą rodzicielską Ubezpieczonego, na stałe z nim zamieszkująca, która w momencie zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową nie przekroczyła 16 roku życia,
8. **Hospitalizacja** – pobyt Ubezpieczonego w szpitalu bezpośrednio na skutek NZ lub NW,
9. **Konto** – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy VeloKonto, VeloKonto Premium, Konto Proste Zasady lub Konto Osobiste Noble, prowadzony w złotych polskich na rzecz Ubezpieczającego przez VeloBank S.A.,
10. **Lekarz Centrum Alarmowego** – osoba posiadająca uprawnienia do wykonywania zawodu lekarza, niebędąca członkiem rodziny Ubezpieczonego, współpracująca z Centrum Alarmowym jako lekarz konsultant,
11. **Miejsce zamieszkania** – mieszkanie lub dom jednorodzinny na terytorium RP, którego adres jest wskazany w dokumentacji VeloBank S.A. jako miejsce stałego zamieszkania lub miejsce tymczasowego zamieszkania,
12. **Miesiąc odpowiedzialności** – miesiąc kalendarzowy, w którym udzielana jest ochrona ubezpieczeniowa,
13. **Nagłe zachorowanie (NZ)** – stan chorobowy powstały w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela w sposób nagły, wymagający natychmiastowej pomocy medycznej,
14. **Nieszczęśliwy wypadek (NW)** – nagłe zdarzenie powstałe w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela, wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego Ubezpieczony niezależnie od swej woli doznał uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub zmarł,
15. **Okres odpowiedzialności** – okres ochrony ubezpieczeniowej liczony jako Miesiąc odpowiedzialności,
16. **Osoba niesamodzielna** – Członek rodziny zamieszkujący w Miejscu zamieszkania w momencie zajścia zdarzenia uzasadniającego konieczność Świadczenia, który ze względu na zły stan zdrowia, podeszły wiek lub wady wrodzone nie jest samodzielny i nie może zaspokajać swoich podstawowych potrzeb życiowych oraz wymaga stałej opieki,
17. **Posiadacz Konta** – osoba fizyczna, o pełnej zdolności do czynności prawnych, z którą VeloBank S.A. zawarł umowę rachunku bankowego indywidualnego lub wspólnego,

18. **Rok ubezpieczeniowy** – 12 następujących po sobie miesięcy kalendarzowych, poczynszy od pierwszego dnia pierwszego Okresu odpowiedzialności,
19. **RP** – Rzeczpospolita Polska,
20. **Sprzęt AGD/RTV** – następujące urządzenia znajdujące się w Miejscu zamieszkania, których wiek nie przekracza 5-ciu lat: kuchnia gazowa lub elektryczna, lodówka, zamrażarka, chłodziarko-zamrażarka, pralka, pralko-suszarka, elektryczna suszarka na ubrania, zmywarka, odbiornik telewizyjny, odtwarzacz video, odtwarzacz DVD / CD/ Blue-ray, radio, zestaw HI-FI,
21. **Sprzęt IT** – monitor i jednostka centralna lub laptop znajdujące się w Miejscu zamieszkania, których wiek nie przekracza 5-ciu lat, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej,
22. **Sporty wysokiego ryzyka** – następujące sporty, których uprawianie wymaga ponadprzeciętnych umiejętności:
 - 1) motorowe lub motorowodne (których nie można uprawiać bez silnika stosowanego jako bezpośredni napęd lub siła pociągowa),
 - 2) powietrzne: szybownictwo, baloniarstwo, skoki ze spadochronem, lotniarstwo, parolotniarstwo, motolotniarstwo i wszystkie ich odmiany, pilotowanie jakichkolwiek samolotów silnikowych,
 - 3) wodne: żeglarstwo morskie, rafting i wszystkie jego odmiany lub inne sporty wodne uprawiane na rzekach górskich, jet ski, banana boat ride, nurkowanie z użyciem specjalistycznego sprzętu lub nurkowanie bezdechowe (freediving), canyoning, kitesurfing, jazda na nartach wodnych, wakeboard, wioślarstwo, kajakarstwo sportowe (włączając udział w zawodach), skoki do wody z wysokości powyżej 1m, skimboarding,
 - 4) uprawiane w kontakcie z przeciwnikiem sztuki walki i sporty obronne,
 - 5) alpinizm, speleologia, wspinaczka górską i skałkowa, jazda na nartach lub snowboardzie poza oznakowanymi trasami zjazdowymi, skoki narciarskie, heliskiing, heliboarding, kolarstwo górskie,
 - 6) skoki na bungee, jumping,
 - 7) myślistwo, jazda konna, strzelectwo,
 - 8) bobsleje, hokej na lodzie,
 - 9) futbol amerykański, rugby, podnoszenie ciężarów,
 a także uczestniczenie w wyprawach survivalowych w zakresie grup zorganizowanych, odpłatnie, rekreacyjnie lub wyprawach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi czy przyrodniczymi - pustynia, góry o wysokości powyżej 5500 m n.p.m., busz, bieguny, dżungla, tereny lodowcowe i tereny śnieżne wymagające użycia sprzętu zabezpieczającego lub asekuracyjnego,
23. **Świadczenie** – jedno ze świadczeń wymienionych w § 11 - 12 oraz w § 13 OWU w Tabeli nr 1 oraz Tabeli nr 2,
24. **Ubezpieczający** – Posiadacz Konta zawierający z Ubezpieczycielem, za pośrednictwem Agenta, Umowę na zasadach określonych w niniejszych OWU, będący jednocześnie Ubezpieczonym,
25. **Ubezpieczyciel** – Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. z siedzibą we Wrocławiu,
26. **Umowa ubezpieczenia** – Umowa, pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem zawierana za pośrednictwem Agenta na warunkach określonych w niniejszych OWU (dalej: Umowa),
27. **Usługi** – usługi assistance polegające na organizacji lub organizacji i pokryciu kosztów Świadczeń przez Centrum Alarmowe na rzecz Ubezpieczonych w przypadku zajścia Awarii Sprzętu AGD/ RTV/ IT/ Urządzenia mobilnego, Zdarzenia losowego, NZ, NW, Hospitalizacji w zakresie i w granicach sum ubezpieczenia przewidzianych w niniejszych OWU,
28. **Urządzenie mobilne** – urządzenia mobilne takie jak: telefon komórkowy, tablet, posiadające numer IMEI i/lub numer seryjny, zakupiony przez Ubezpieczonego jako fabrycznie nowe, których wiek nie przekracza 5-ciu lat,
29. **Wyczynowe uprawianie sportu** – uprawianie dyscypliny sportu w ramach zarejestrowanych sekcji, klubów lub organizacji sportowych w celu uzyskania maksymalnych wyników lub otrzymania wynagrodzenia, polegające na regularnym uczestniczeniu w treningach, zawodach i turniejach,
30. **Zdarzenie losowe** – niezależne od woli Ubezpieczonego zdarzenie przyszłe i niepewne, którego wystąpienie powoduje uszczerbek w dobrach osobistych lub w dobrach majątkowych albo zwiększenie potrzeb majątkowych po stronie Ubezpieczającego lub innej osoby objętej ochroną ubezpieczeniową, wyrządzone przez:
 - 1) **Dym** – lotny produkt niepełnego spalania ciał stałych, ciekłych oraz gazowych, który wydobył się z palenisk, instalacji i urządzeń elektrycznych lub grzewczych znajdujących się w Miejscu zamieszkania,
 - 2) **Grad** – opad atmosferyczny w postaci bryłek lodu,
 - 3) **Huragan** – działanie wiatru o prędkości nie mniejszej niż 17,5 m/s, potwierdzone przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej;

- w przypadku braku możliwości uzyskania potwierdzenia bierze się pod uwagę stan faktyczny i rozmiary szkód w miejscach ich powstania oraz w bezpośrednim sąsiedztwie Zdarzenia losowego świadczące wyraźnie o masowym niszcycielskim działaniu wiatru,
- 4) **Kradzież z włamaniem** – dokonanie albo usiłowanie dokonania zaboru mienia z pomieszczeń po uprzednim usunięciu siłą zabezpieczenia lub otworzeniu wejścia przy użyciu narzędzi, albo podrobionego lub dopasowanego klucza, bądź klucza oryginalnego, w którego posiadanie sprawca wszedł wskutek włamania do innego pomieszczenia lub w wyniku Rozboju, potwierdzone zgłoszeniem zaistniałego zdarzenia na policji,
 - 5) **Lawinę lub inne siły przyrody** – gwałtowną utratę stabilności i przemieszczanie się: spadanie, staczanie 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),
 - 6) **Nawalne opady śniegu** – opad atmosferyczny, który:
 - a) swoim ciężarem spowodował uszkodzenie mienia znajdującego się w Miejscu zamieszkania albo
 - b) pod wpływem swojego ciężaru spowodował przewrócenie się mienia sąsiedniego na mienie znajdujące się w Miejscu zamieszkania i doprowadził do ich uszkodzenia,
 - 7) **Osuwanie się ziemi** – ruch ziemi na stokach, niespowodowany działalnością ludzką,
 - 8) **Powódź** – zalanie terenów w następstwie podniesienia się stanu wody w korytach wód płynących lub zbiornikach wód stojących na skutek opadów atmosferycznych, topnienia śniegu i lodu, zatorów lodowych oraz spływu wód po stokach, zboczach górskich i falistych lub podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych,
 - 9) **Pożar** – działanie ognia, który wydostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile,
 - 10) **Przebiecie** – gwałtowna zmiana napięcia w sieci elektrycznej lub elektronicznej, powodująca wystąpienie napięcia znacznie przekraczającego wartości dopuszczalne, określone przez producenta dla danego urządzenia; Ubezpieczyciel odpowiada za ryzyko przebiecia pod warunkiem wyposażenia mieszkania/domu/lokalu/budynku w odgromniki lub ochronniki przepięciowe,
 - 11) **Rozbój** – zabór mienia przy użyciu lub groźbie natychmiastowego użycia przemocy fizycznej wobec Ubezpieczonego albo doprowadzeniu go do stanu nieprzytomności lub bezbronności, potwierdzony zgłoszeniem zaistniałego zdarzenia na policji,
 - 12) **Sadzę** – czarny proszek złożony z kryształków grafitu powstały wskutek niepełnego spalania lub termicznego rozkładu związków węgla (w tym gazu ziemnego lub węglowodorów), który nagle wydobył się z palenisk, instalacji oraz urządzeń elektrycznych lub grzewczych znajdujących się w Miejscu zamieszkania, bądź powstał na skutek pożaru ubezpieczonego mienia,
 - 13) **Trzęsienie ziemi** – niespowodowane działalnością człowieka, gwałtowne wstrząsy skorupy ziemskiej wywołane przez nieodwracalne deformacje ośrodka skalnego w głębi ziemi, czemu towarzyszy naruszenie ciągłości ośrodka skalnego i emisja fal sejsmicznych,
 - 14) **Uderzenie lub upadek statku powietrznego** – katastrofa bądź przymusowe lądowanie obiektu latającego wyprodukowanego przez człowieka, a także upadek jego części lub przewożonego nim ładunku na ubezpieczone mienie,
 - 15) **Uderzenie pioruna** – gwałtowne odprowadzenie ładunku elektrycznego z atmosfery do ziemi bezpośrednio lub pośrednio przez ubezpieczony obiekt, pozostawiające wyraźne ślady świadczące o jego działaniu w postaci śladów działania wysokiej temperatury, uszkodzeń mechanicznych,
 - 16) **Uderzenie pojazdu mechanicznego** – bezpośrednie uderzenie w ubezpieczony przedmiot pojazdu drogowego lub szynowego nienależącego do Ubezpieczonego lub osób bliskich i niebędącego pod ich kontrolą, a także uderzenie części pojazdu lub przewożonego nim ładunku, powodujące bezpośrednie zniszczenie lub uszkodzenie ubezpieczonego mienia,
 - 17) **Upadek drzewa, masztu, komina** – upadek drzew, konarów, masztów, kominów lub innych budowli na ubezpieczone mienie, który nastąpił z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego i za które Ubezpieczony nie ponosi odpowiedzialności,
 - 18) **Wandalizm** – bezprawne, celowe uszkodzenie lub zniszczenie ubezpieczonego mienia przez osoby trzecie,
 - 19) **Wybuch** – gwałtowna zmiana stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów, pary lub cieczy wywołane ich właściwością rozprzestrzeniania się (eksplozja); w odniesieniu do naczyń ciśnieniowych i innych podobnych zbiorników, warunkiem uznania szkody za spowodowaną wybuchem jest, aby ściany tych urządzeń uległy rozdarciu w takich rozmiarach, iż wskutek ujścia gazów, pyłów, pary lub cieczy, nastąpiło nagłe wyrównanie ciśnień; za wybuch uważa się również implozję polegającą na uszkodzeniu zbiornika lub aparatu próżniowego przez ciśnienie zewnętrzne,
 - 20) **Zalanie** – wyciek wody, pary lub innej cieczy, która wskutek:
 - a) awarii wydostała się z rur dopływowych i odpływowych,

- b) awarii wydosłała się z wyposażania na stałe połączonego z systemem rur,
 - c) awarii wydosłała się z instalacji centralnego ogrzewania, instalacji tryskaczowej lub gaśniczej, urządzeń wodno-kanalizacyjnych, jak również przez Zalanie rozumie się:
 - d) zalanie wodą pochodzącą z urządzeń domowych znajdujących się wewnątrz Miejsca zamieszkania lub poza nim,
 - e) zalanie wskutek nieumyślnego pozostawienia odkręconych kranów lub innych zaworów wewnątrz Miejsca zamieszkania,
 - f) zalanie wodą w wyniku opadów atmosferycznych,
 - g) zalanie wodą lub inną cieczą przez osoby trzecie.
- 21) **Zamarzanie** – uszkodzenia spowodowane mrozem polegające na pęknięciu znajdujących się wewnątrz Miejsca zamieszkania instalacji wodno-kanalizacyjnych, instalacji grzewczych, instalacji tryskaczowej i/lub gaśniczej, jak również urządzeń kąpielowych, umywalk, sputczek, syfonów, wodomierzy, kotłów, bojlerów,
- 22) **Zapadanie się ziemi** – nagłe obniżenie się terenu z powodu zawalenia się podziemnych pustych przestrzeni w gruncie, które powstały wskutek procesów naturalnych, a nie w następstwie jakiegokolwiek działalności człowieka.

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia są dobra osobiste i majątkowe Ubezpieczonego, w których może powstać uszczerbek oraz potrzeby majątkowe, które mogą się zwiększyć w związku z zajściem Zdarzenia losowego. Całodobowe świadczenie ochrony ubezpieczeniowej na rzecz Ubezpieczonego określone jest w § 11 - 12, z zastrzeżeniem postanowień § 8 oraz § 14 w następującym zakresie:
 - 1) Assistance Medycznego,
 - 2) Assistance Domowego.
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polega na zorganizowaniu i pokryciu (w wysokości określonej w niniejszych OWU) kosztów Świadczeń, które zostały wymienione w niniejszych OWU.
3. Zakresem ubezpieczenia objęte są zdarzenia mające miejsce na terytorium RP. Świadczenie realizowane jest w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego.

Warunki zawarcia umowy

§ 4

1. Posiadacz Konta osobistego może zawrzeć Umowę ubezpieczenia na własny rachunek. Wniosek o zawarcie Umowy może zostać złożony w placówce Agenta albo za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość lub za pośrednictwem każdego innego kanału komunikacji przyjętego przez Agenta i zaakceptowanego przez Ubezpieczyciela.
2. Dokumentem potwierdzającym zawarcie Umowy jest polisa.
3. Umowę uznaje się za zawartą:
 - 1) w dniu podpisania lub zatwierdzenia w formie elektronicznej wniosku o zawarcie Umowy przez Posiadacza Konta i Agenta,
 - 2) w dniu złożenia przez Posiadacza Konta oświadczenia woli o zawarciu Umowy w trakcie rozmowy telefonicznej.
4. Umowę może zawrzeć każdy Posiadacz Konta, którego Miejsce zamieszkania jest na terytorium RP.

Składka ubezpieczeniowa

§ 5

1. Obowiązek zapłaty składki ubezpieczeniowej (dalej: **składki**) ciąży na Ubezpieczającym. Roszczenie o zapłatę składki przysługuje Ubezpieczycielowi wyłącznie przeciwko Ubezpieczającemu.
2. Składka opłacana jest miesięcznie za dany Okres odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
3. Składkę oblicza się za czas trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela według Taryfy Składek obowiązującej w dniu złożenia wniosku

o zawarcie Umowy, a w przypadku kontynuacji Okresu odpowiedzialności na zasadach z dnia kontynuacji zgodnie z § 6 ust. 3.

4. Termin pobrania składki przypada każdorazowo 5. dnia miesiąca kalendarzowego poprzedzającego miesiąc rozpoczęcia się Okresu odpowiedzialności. Jeżeli wskazany dzień jest sobotą lub dniem ustawowo wolnym od pracy, składka zostanie pobrana w najbliższy roboczy dzień miesiąca kalendarzowego następujący po dniu ustawowo wolnym od pracy. Pobranie składki będzie możliwe, pod warunkiem zapewnienia na Koncie środków pieniężnych w wysokości składki na dzień przed terminem ich pobrania. W przypadku braku środków na Koncie na pobranie składki w wymaganej wysokości, kolejne próby pobrania składki nastąpią w okresie od 10. do 28. dnia miesiąca kalendarzowego. Próba pobrania składki będzie następowała przez 6 przypadających po sobie miesięcy kalendarzowych.

Okres odpowiedzialności i okres umowy

§ 6

1. Okres odpowiedzialności Ubezpieczyciela dla Posiadaczy Konta, którzy pierwszy raz zawierają Umowę rozpoczyna się pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym został złożony wniosek o zawarcie Umowy, pod warunkiem zapłaty składki ubezpieczeniowej w terminie do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym nastąpiło złożenie wniosku o zawarcie Umowy i trwa do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, za który została opłacona składka ubezpieczeniowa, z zastrzeżeniem ust. 3 - 7.
2. Okres odpowiedzialności Ubezpieczyciela dla Posiadaczy Konta, którzy ponownie zawierają Umowę rozpoczyna się:
 - 1) w przypadku, gdy wniosek o zawarcie Umowy został złożony do 4. dnia miesiąca kalendarzowego - pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym został złożony wniosek o zawarcie Umowy,
 - 2) w przypadku, gdy wniosek o zawarcie Umowy został złożony w okresie od 5. dnia miesiąca kalendarzowego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego - pierwszego dnia drugiego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym został złożony wniosek o zawarcie Umowy,
 nie wcześniej niż od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym została opłacona składka w terminie, o którym mowa w § 5 ust. 4, z zastrzeżeniem ust. 3 - 7.
3. Umowa może zostać kontynuowana na zasadach z dnia kontynuacji na kolejne Okresy odpowiedzialności, z zastrzeżeniem ust. 4-7, pod warunkiem skutecznego pobrania składki w terminie do 28. dnia miesiąca przed rozpoczęciem kolejnego Okresu odpowiedzialności. Okres odpowiedzialności równy jest miesiącowi kalendarzowemu.
4. Nieopłacenie składki ubezpieczeniowej przez Ubezpieczającego spowoduje brak kontynuacji ochrony ubezpieczeniowej na kolejny Okres odpowiedzialności, jednak w okresie kolejnych 6 miesięcy kalendarzowych będzie możliwe wznowienie Okresu odpowiedzialności na zasadach opisanych w ust. 5. W przypadku braku zapłaty pierwszej składki ubezpieczeniowej, Okres odpowiedzialności nie rozpocznie się i Umowę uważa się za rozwiązaną.
5. Wznowienie Okresu odpowiedzialności, o którym mowa w ust.4 będzie możliwe, pod warunkiem opłacenia składki za nowy Okres odpowiedzialności. W takiej sytuacji Okres odpowiedzialności zostanie wznowiony począwszy od pierwszego dnia kolejnego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Ubezpieczający opłacił składkę.
6. Okres Umowy rozpoczyna się z chwilą jej zawarcia i kończy się:
 - 1) w przypadku nieskutecznej próby pobrania składki ubezpieczeniowej przez 6 następujących po sobie miesięcy kalendarzowych, z upływem ostatniego z sześciu miesięcy kalendarzowych,
 - 2) w przypadku rozwiązania umowy o Konto - z końcem Okresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela, za który przekazana została ostatnia składka,
 - 3) w przypadku, gdy Ubezpieczający przestanie być Posiadaczem Konta - z końcem Okresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela, za który przekazana została ostatnia składka ubezpieczeniowa,
 - 4) w stosunku do każdego Ubezpieczającego w przypadku zmiany Konta na inne niż: VeloKonto lub VeloKonto Premium - z końcem Okresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela, za który przekazana została ostatnia składka,
 - 5) w przypadku wypowiedzenia Umowy zgodnie z § 7 ust. 1 pkt 2) - z końcem Okresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela, za który przekazana została ostatnia składka,
 - 6) z dniem odstąpienia od Umowy zgodnie z § 7 ust. 1 pkt 1),

- 7) w dniu zgonu Ubezpieczonego,
 - 8) w przypadku zmiany Miejsca zamieszkania na adres poza granicami RP – z dniem poinformowania Agenta o zmianie Miejsca zamieszkania.
7. Ponowne zawarcie Umowy wymaga złożenia wniosku o zawarcie Umowy i Okres odpowiedzialności rozpoczyna się zgodnie ust. 2.
8. W przypadku zmiany Miejsca zamieszkania ochrona ubezpieczeniowa w nowym Miejscu zamieszkania rozpoczyna się po upływie 48 godz. od dokonania ww. zgłoszenia zgodnie z § 9 ust. 2.

Odstąpienie od umowy / wypowiedzenie umowy przez ubezpieczającego

§ 7

1. Ubezpieczający może bez podania przyczyny odstąpić od Umowy poprzez złożenie ubezpieczycielowi oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w terminie do 30 dni od dnia zawarcia Umowy lub w terminie do 30 dni od dnia otrzymania potwierdzenia zawarcia Umowy w przypadku, gdy Umowa została zawarta za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość. Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej w pełnej wysokości, o ile nie zaszły przesłanki do wypłaty Świadczenia assistance lub proporcjonalny zwrot składki ubezpieczeniowej za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej, jeśli zaszły przesłanki do wypłaty Świadczenia assistance.
2. Ubezpieczający może wypowiedzieć Umowę w każdym czasie.
3. Treść dyspozycji odstąpienia lub wypowiedzenia Umowy powinna zawierać dane pozwalające na identyfikację osoby składającej oświadczenie i Umowy oraz numer rachunku bankowego do zwrotu składki. Pomocniczy formularz oświadczenia jest dostępny u Agenta.
4. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy lub o wypowiedzeniu Umowy może zostać złożone Ubezpieczycielowi lub za pośrednictwem Agenta w formie pisemnej, telefonicznej oraz Ubezpieczycielowi dodatkowo w formie elektronicznej do Biura Obsługi Klienta Ubezpieczyciela na adres: bok@tueuropa.pl (po wcześniejszym telefonicznym zarejestrowaniu adresu e-mail Ubezpieczającego w Biurze Obsługi Klienta).
5. Wypowiedzenie Umowy nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel świadczył ochronę ubezpieczeniową.
6. Termin do złożenia oświadczenia uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane na adres Agenta lub Ubezpieczyciela lub złożone w siedzibie Agenta lub Ubezpieczyciela.

Wyłączenia odpowiedzialności

§ 8

1. Z ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są zdarzenia objęte ubezpieczeniem powstałe w wyniku:
 - 1) wojny, działań wojennych, konfliktów zbrojnych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, strajków oraz aktów terroryzmu i sabotażu,
 - 2) aktywnego udziału w zamieszkach, rozruchach, zamachach stanu lub w aktach terroru,
 - 3) rozszczepienia jądrowego lub promieniotwórczości wszelkiego rodzaju, bez względu na ich pochodzenie, źródło i sposób ich oddziaływania na Ubezpieczonego,
 - 4) epidemii, skażeń oraz katastrof naturalnych, o których władze poinformowały w środkach masowego przekazu,
 - 5) uczestnictwa Ubezpieczonego w przestępstwach lub bójkach za wyjątkiem działania w warunkach obrony koniecznej i w stanie wyższej konieczności,
 - 6) prowadzenia przez Ubezpieczonego pojazdu mechanicznego bez wymaganych prawem uprawnień,
 - 7) nieprzestrzegania przez Ubezpieczonego zakazu prowadzenia pojazdów mechanicznych, obsługi maszyn i przebywania na wysokościach w trakcie leczenia lekami upośledzającymi zdolność koncentracji (zgodnie z ulotką producenta),
 - 8) pozostawiania Ubezpieczonego pod wpływem alkoholu, narkotyków lub innych substancji psychoaktywnych lub toksycznych

- o podobnym działaniu, leków nieprzepisanych przez lekarza i przyjmowanych niezgodnie ze wskazaniem medycznym,
- 9) uczestnictwa w wyprawach i obozach survivalowych w zakresie grup zorganizowanych, odpłatnie, rekreacyjnie,
 - 10) uprawiania Sportów wysokiego ryzyka oraz Wyczynowym uprawianiem sportów,
 - 11) wypadku lotniczego, jeżeli Ubezpieczony był pasażerem lub członkiem załogi nielicencjonowanych linii lotniczych,
 - 12) pełnienia przez Ubezpieczonego czynnej służby w siłach zbrojnych jakiegokolwiek państwa,
- o ile dana sytuacja przyczyniła się do powstania szkody.
2. Ponadto ochroną ubezpieczeniową nie są objęte:
 - 1) Świadczenia, jeżeli szkoda nastąpiła w związku z prowadzoną działalnością zawodową lub gospodarczą,
 - 2) następstwa zdarzeń, które miały miejsce przed zawarciem Umowy.
 3. W przypadku **Assistance Medycznego**, o którym mowa w § 11 zakres ubezpieczenia nie obejmuje kosztów Usług powstałych z tytułu lub w następstwie:
 - 1) leczenia niezwiązanego z pomocą medyczną udzieloną w przypadku NZ lub NW,
 - 2) Chorób przewlekłych,
 - 3) chorób, z którymi związana była hospitalizacja Ubezpieczonego w ciągu ostatnich sześciu miesięcy przed zawarciem Umowy,
 - 4) rekonwalescencji Ubezpieczonego lub chorób w trakcie leczenia,
 - 5) fizykoterapii, helioterapii lub zabiegów ze wskazań estetycznych,
 - 6) chorób przenoszonych drogą płciową, chorób wenerycznych, AIDS, wirusa HIV pozytywnego,
 - 7) rozpoznania, prowadzenia, powikłań oraz zakłóceń ciąży i porodu,
 - 8) promieniowania radioaktywnego lub jonizującego,
 - 9) leczenia przez lekarza będącego Członkiem rodziny Ubezpieczonego,
 - 10) szczepień, a także leczenia dentystrycznego, urazów niewymagających udzielenia natychmiastowej, niezbędnej pomocy medycznej, wypadków wynikających z zabiegów lub leczenia nieuznanego w sposób naukowy i medyczny,
 - 11) niestosowania się Ubezpieczonego do zaleceń lekarza prowadzącego lub Lekarza Centrum Alarmowego,
 - 12) szkód umyślnych wyrządzonych Ubezpieczonemu przez Członków rodziny lub inne osoby ubezpieczone w ramach tej samej Umowy.

o ile dana sytuacja przyczyniła się do powstania szkody.
 4. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela nie obejmuje sytuacji, w których według wskazań medycznych wymagana jest interwencja pogotowia ratunkowego, służb ratownictwa specjalistycznego (WOPR, GOPR, itp.).
 5. Z zakresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są ponadto:
 - 1) koszty świadczeń medycznych poza granicami RP,
 - 2) leczenie oraz transport w przypadku, gdy stan zdrowia ubezpieczonego wymaga natychmiastowej interwencji pogotowia ratunkowego.
 6. W przypadku **Assistance Domowego**, o którym mowa w § 12, z odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są następujące zdarzenia:
 - 1) utrata oprogramowania Sprzętu AGD/ RTV lub Sprzętu IT,
 - 2) uszkodzenie lub wyczerpanie baterii, akumulatorów zasilających Sprzęt AGD/ RTV lub Sprzęt IT,
 - 3) uszkodzenie akcesoriów dodatkowych sprzedawanych wraz ze Sprzętem AGD/ RTV oraz Sprzętem IT lub nabytych osobno, w szczególności: zestawu słuchawkowego, modemu, anteny, kabli, ładowarki, dodatkowych baterii,
 - 4) spowodowane niewłaściwym podłączeniem Sprzętu AGD/ RTV lub Sprzętu IT do sieci elektrycznej, gazowej lub wodno-kanalizacyjnej,
 - 5) uszkodzenia powstałe wskutek użytkowania Sprzętu AGD/ RTV lub Sprzętu IT w sposób niezgodny z instrukcją obsługi,
 - 6) powstałe w Sprzęcie AGD/ RTV lub Sprzęcie IT objętym kampanią wycofania produktu z rynku lub do którego usunięcia zobowiązany jest podmiot odpowiedzialny za wycofanie produktu z rynku (product recall),
 - 7) awarie w podzespołach lub elementach ubezpieczonego Sprzętu AGD/ RTV lub Sprzętu IT, będące następstwem rdzy, korozji, oksydacji,
 - 8) spowodowane przez zwierzęta,
 - 9) awarie będące następstwem napraw dokonywanych przez osoby do tego nieupoważnione.
 7. Ochroną ubezpieczeniową nie są również objęte:
 - 1) utracone dochody (lucrum cessans), kary umowne, odsetki za opóźnienie w wykonaniu zobowiązania przez Ubezpieczającego, szkody spowodowane zwłoką Ubezpieczającego w wykonaniu zobowiązania, brakiem wydajności, utratą rynku,

- 2) koszty instalacji, konserwacji oraz montażu Sprzętu AGD/ RTV lub Sprzętu IT,
 - 3) wymiana następujących części, podlegających normalnemu zużyciu i okresowej wymianie w związku z eksploatacją Sprzętu AGD/ RTV lub Sprzętu IT: baterii, żarówek, akumulatorów, lamp do projektorów, chyba, że konieczność ich wymiany jest bezpośrednim następstwem zdarzenia objętego Umową,
 - 4) uszkodzenia estetyczne, wgniecenia, zdrapania, odbarwienia oraz inne, które nie mają wpływu na funkcjonalność Sprzętu AGD/ RTV lub Sprzętu IT, chyba że powyższe zmiany są skutkiem szkody objętej zakresem ubezpieczenia,
 - 5) koszty naprawy plomb zabezpieczających,
 - 6) uszkodzenia Sprzętu AGD/ RTV lub Sprzętu IT powstałe podczas wszelkiego rodzaju transportu,
 - 7) koszty utylizacji Sprzętu AGD/ RTV lub Sprzętu IT,
 - 8) awarie spowodowane działaniem wirusów komputerowych, oprogramowania komputerowego lub wadliwym funkcjonowaniem na skutek powyższych czynników, pod warunkiem że Ubezpieczony nie posiadał zainstalowanego oryginalnego oprogramowania antywirusowego,
 - 9) awarie wynikające z wadliwych pikseli w liczbie niższej lub równej liczbie dopuszczalnej zgodnie z normą ISO 13406-2 z roku 2001,
 - 10) wady telewizorów plazmowych, wynikających z wypalania luminoforu – „zamieranie obrazu”.
8. W przypadku Assistance Domowego, z odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są zdarzenia, które powstały w związku z:
- 1) remontami i bieżącymi naprawami przeprowadzanymi w Miejscu zamieszkania,
 - 2) szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego,
 - 3) szkodami powstałymi wskutek przenikania wód gruntowych,
 - 4) uszkodzeniami kanalizacji, rur instalacyjnych, gazowych i wodociągowych oraz podziemnych linii energetycznych oraz wszystkich tych instalacji, za naprawę lub konserwację, których odpowiadają administracja mieszkania lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego.
9. Ubezpieczyciel jest wolny od odpowiedzialności, jeżeli Ubezpieczający wyrządził szkodę umyślnie; w razie rażącego niedbalstwa odszkodowanie nie należy się, chyba że Umowa lub OWU stanowią inaczej lub zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
10. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za skutki oczekiwania na części zamienne lub inne roszczenia Ubezpieczonego w tym zakresie.
11. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków określonych w § 8 Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć Świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków wypadku.

Obowiązki ubezpieczonego

§ 9

1. W przypadku konieczności skorzystania z Assistance Medycznego lub Assistance Domowego Ubezpieczony jest zobowiązany:
 - 1) przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym pod numerem telefonu: +48 22 203 79 76,
 - 2) w razie wystąpienia zdarzenia w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów,
 - 3) przy zgłoszeniu szkody Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:
 - a) imię i nazwisko, numer PESEL/ datę urodzenia, rodzaj, serię oraz numer dokumentu tożsamości (w przypadku obcokrajowców nieposiadających nr PESEL),
 - b) krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy,
 - c) numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą.
 - 4) Ponadto Ubezpieczony powinien:
 - a) podjąć aktywną współpracę z Centrum Alarmowym w celu wyjaśnienia wszelkich okoliczności powstania szkody, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu Świadczeń,

- b) udzielić specjalście lub lekarzowi przyslanemu przez Centrum Alarmowe wszelkich niezbędnych pełnomocnictw lub wyjaśnień,
 - c) nie powierzać wykonania Świadczeń, do których spełnienia zobowiązane jest Centrum Alarmowe innemu osobom, chyba że Centrum Alarmowe nie przystąpi do spełniania Świadczenia w okresie dwóch godzin od zawiadomienia o szkodzie (w razie braku innych uzgodnień pomiędzy Ubezpieczonym a Centrum Alarmowym) lub wyrazi zgodę na spełnienie Świadczenia przez inną osobę,
 - d) współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania.
2. W przypadku zmiany Miejsca zamieszkania Ubezpieczony zobowiązany jest zawiadomić o tym fakcie Agenta.
 3. W przypadku odmowy udzielenia informacji przez Ubezpieczonego zgodnie z ust. 1 lub braku współpracy z obsługą Centrum Alarmowego, Centrum Alarmowe może odmówić organizacji Świadczenia określonych w niniejszych OWU.
 4. W razie naruszenia przez Ubezpieczonego z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków określonych w ust. 1 powyżej Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.
 5. Jeżeli z okoliczności sprawy wynika, że Ubezpieczony z przyczyn niezależnych od niego nie był w stanie zgłosić zdarzenia do Centrum Alarmowego niezwłocznie po jego zajściu, Ubezpieczyciel dokonuje refundacji poniesionych przez Ubezpieczonego kosztów zgodnie z postanowieniami OWU do wysokości, w jakiej zostały one poniesione przez Ubezpieczonego.

Regres ubezpieczeniowy

§ 10

1. 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.
2. 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.
3. Nie przechodzi na Ubezpieczyciela roszczenie przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym lub za które ponosi odpowiedzialność.
4. Na żądanie Ubezpieczyciela, Ubezpieczony zobowiązany jest udzielić pomocy przy dochodzeniu roszczeń od osób trzecich, udzielając informacji i dostarczając dokumenty niezbędne do dochodzenia roszczenia.

Assistance medyczny

§ 11

1. W przypadku NW lub NZ Ubezpieczonego oraz NW, NZ lub Hospitalizacji Dziecka na terytorium RP, Ubezpieczyciel realizuje Świadczenia wymienione w ust. 2-3. O sposobie realizacji poszczególnych Świadczeń decyduje Lekarz Centrum Alarmowego lub lekarz pierwszego kontaktu wysłany przez Centrum Alarmowe po konsultacji z Ubezpieczonym.
2. Ubezpieczyciel zapewnia następujące Świadczenia do wysokości ustalonego limitu określonego w § 13 w Tabeli nr 1:
 - 1) **Wizyta lekarza** – Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty wizyty lekarza pierwszego kontaktu w Miejscu zamieszkania (dla jednego zdarzenia ubezpieczeniowego). Organizacja Świadczenia nie obejmuje wizyt kontrolnych Ubezpieczonego po wizycie lekarza w przypadku NW lub NZ Ubezpieczonego,
 - 2) **Wizyta pediatry** – jeżeli w następstwie NW lub NZ Dziecko potrzebuje konsultacji lekarskiej, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty wizyt lekarza pediatry lub lekarza rodzinnego w Miejscu zamieszkania. Organizacja świadczenia nie obejmuje wizyt kontrolnych Dziecka po wizycie lekarza pediatry w przypadku NW, NZ lub Dziecka,
 - 3) **Wizyta pielęgniarki** – Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego na zlecenie lekarza organizuje i pokrywa koszty dojazdu pielęgniarki do Miejsca zamieszkania Ubezpieczonego lub Dziecka w celu wykonania prostych czynności pielęgniarstwa i pokrywa jej honorarium. Koszt Wizyty pielęgniarki nie obejmuje kosztu leków, środków medycznych lub innych materiałów

- używanych w ramach sprawowania opieki pielęgniarskiej,
- 4) **Dostawa leków i sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego** – Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego na zlecenie lekarza organizuje i pokrywa koszt dostarczenia leków i Drobnoego sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego do Miejsca zamieszkania Ubezpieczonego lub Dziecka, w sytuacji, gdy stan zdrowia Ubezpieczonego lub Dziecka wymaga leżenia z powodu NW. Koszty zakupionych leków, wypożyczenia lub zakupu sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego pokrywa Ubezpieczony,
 - 5) **Dostawa podstawowych artykułów spożywczych** – jeżeli zgodnie ze wskazaniami lekarza pierwszego kontaktu wysłanego przez Centrum Alarmowe, Ubezpieczony powinien leżeć w Miejscu zamieszkania, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje zakup i dostarczenie podstawowych artykułów spożywczych do Miejsca zamieszkania Ubezpieczonego. Koszt artykułów spożywczych jest pokrywany przez Ubezpieczonego,
 - 6) **Transport medyczny** – Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty transportu Ubezpieczonego lub Dziecka:
 - a) z Miejsca zamieszkania do najbliższego, wyznaczonego przez Lekarza Centrum Alarmowego szpitala,
 - b) ze szpitala do szpitala (jeśli placówka medyczna, w której przebywa Ubezpieczony nie może zapewnić mu wymaganej opieki, bądź gdy skierowany jest on na badania specjalistyczne lub zabieg chirurgiczny),
 - c) ze szpitala do Miejsca zamieszkania.
 - 7) **Korepetycje lub telefoniczna konsultacja z nauczycielem** – jeżeli w następstwie Nieszczęśliwego wypadku Dziecko nie może uczęszczać na zajęcia lekcyjne do szkoły, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty korepetycji w Miejscu zamieszkania pod warunkiem, że niezdolność do uczestniczenia w zajęciach szkolnych zostanie potwierdzona przez lekarza. Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego, może również zorganizować telefoniczną konsultację z korepetytorem. Konsultacji udziela się wyłącznie za pozwoleniem rodzica lub opiekuna prawnego Dziecka.
3. W przypadku Hospitalizacji Ubezpieczonego lub Dziecka (przez okres dłuższy niż 5 dni) na skutek NW lub NZ na terytorium RP, Ubezpieczyciel zapewnia następujące Świadczenia do wysokości ustalonego limitu określonego w § 13 w Tabeli nr 1:
- 1) **Pomoc domowa** – Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty pomocy domowej w Miejscu zamieszkania (przygotowywanie posiłków, drobne zakupy, drobne porządki) po zakończeniu Hospitalizacji, w związku ze stwierdzoną przez lekarza uzasadnioną koniecznością pomocy i niemożności wsparcia rodziny lub osób bliskich, jednak nie dłużej niż 8 godzin dziennie. Koszty zakupu wszelkich materiałów, środków spożywczych ponosi Ubezpieczony,
 - 2) **Opieka pielęgniarska** – jeżeli po zakończeniu Hospitalizacji lekarz stwierdzi, iż uzasadniona jest konieczność pomocy pielęgniarskiej dla Ubezpieczonego lub Dziecka w Miejscu zamieszkania, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty opieki pielęgniarskiej nie dłużej niż 8 godzin dziennie,
 - 3) **Opieka nad osobami starszymi i niesamodzielnymi** – jeżeli Ubezpieczony pełni rolę opiekuna osoby niesamodzielnej lub starszej, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty opieki nad osobami niesamodzielnymi lub starszymi w Miejscu zamieszkania jednak nie dłużej niż 8 godzin dziennie,
 - 4) **Opieka nad zwierzętami domowymi** – jeżeli Ubezpieczony nie ma możliwości objęcia opieki nad zwierzęciem, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty opieki nad zwierzętami domowymi (psy i koty),
 - 5) **Pomoc psychologa** – Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty wizyty u psychologa. Prawo do Świadczenia przysługuje w terminie do 180 dni od momentu zaistnienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem,
 - 6) **Proces rehabilitacyjny** – jeżeli Ubezpieczony uległ Nieszczęśliwemu wypadkowi i zgodnie ze wskazaniem lekarza ortopedy wymaga rehabilitacji w Miejscu zamieszkania lub stacjonarnej placówce świadczącej usługi rehabilitacyjne, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty wizyty specjalisty fizykoterapeuty w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego lub zorganizuje transport oraz wizyty w poradni rehabilitacyjnej (maksymalnie 3 wizyty).
4. W przypadku NW lub NZ Ubezpieczonego na terytorium RP, Ubezpieczyciel realizuje również takie Świadczenia jak:
- 1) **Infolinia medyczna** – Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego zapewni Ubezpieczonemu telefoniczny dostęp do informacji o lekach, ich działaniu, interakcjach z innymi środkami, przeciwwskazaniach, dawkowaniu, ich zamiennikach,
 - 2) **Telefoniczna konsultacja lekarska** – Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego zapewni Ubezpieczonemu telefoniczną rozmowę z Lekarzem Centrum Alarmowego, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości, udzieli ustnej informacji, co do dalszego toku postępowania,

- 3) **Druga opinia lekarska** – polega na zapewnieniu Ubezpieczonemu przez Ubezpieczyciela za pośrednictwem Centrum Alarmowego, specjalistycznej opinii lekarskiej w sytuacji ciężkiego zachorowania i związanego z nim dużego prawdopodobieństwa stosowania bardziej nowoczesnych metod diagnostyki i terapii w renomowanych ośrodkach za granicą. Zdarzeniami objętymi ochroną ubezpieczeniową, które uzasadniają świadczenie Usług w ramach drugiej opinii medycznej jest powstanie u Ubezpieczonego jednego z następujących stanów chorobowych: złośliwe choroby nowotworowe (w tym białaczka, guzy mózgu, niedokrwistość plastyczna), leczenie chirurgiczne nowotworów złośliwych, radio i chemioterapia chorób nowotworowych, przeszczepy narządów (szpiku, nerek, serca, wątroby), odrzucenie narządów po przeszczepie, niewydolność nerek, choroba Alzheimera, choroba Parkinsona, nabyty zespół braku odporności (AIDS), zespół Guillain – Barre, stwardnienie rozsiane, porażenie dwukończynowe, porażenie cztero kończynowe, dystrofia mięśniowa, amputacje kończyn, urazy wielonarządowe, oparzenia III stopnia (powyżej 30% powierzchni ciała), ślepota, głuchota, udar mózgu, utrata mowy, śpiączka, choroby układu sercowo-naczyniowego (zawał mięśnia sercowego, choroby zastawek serca zaawansowana niewydolność mięśnia sercowego),
 - 4) **Serwis Tele-Maluch** – Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego udzieli Ubezpieczonemu następujących informacji: informacje o szkołach rodzenia, informacje o pielęgnacji w czasie ciąży i po porodzie, informacje o pielęgnacji noworodka, informacje o szczepieniach dzieci, informacje o przedszkolach, szkołach i uczelniach na terenie RP.
5. Informacje medyczne oraz telefoniczna rozmowa z Lekarzem Centrum Alarmowego nie mają charakteru diagnostycznego.

Assistance domowy

§ 12

1. Świadczenia realizowane w przypadku Zdarzenia losowego zaistniałe w okresie ochrony ubezpieczeniowej w Miejscu zamieszkania określone w § 13 Tabela nr 2:
 - 1) **Interwencja specjalisty** - Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty dojazdu oraz robocizny specjalisty odpowiedniego ze względu na rodzaj szkody (ślusarza, hydraulika, elektryka, dekarza, murarza, glazurnika, malarza, stolarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych). Koszty części zamiennych lub użytych materiałów niezbędnych do usunięcia szkody ponosi Ubezpieczony,
 - 2) **Pomoc sprzątająca** – w sytuacji uszkodzenia mienia w Miejscu zamieszkania, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty profesjonalnej pomocy sprzątającej,
 - 3) Jeżeli w następstwie wystąpienia Zdarzenia losowego w Miejscu zamieszkania istnieje potrzeba zabezpieczenia ocalałego mienia, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje (do wyboru przez Ubezpieczonego) jedno ze Świadczeń, opisanych w ppkt a)-c):
 - a) **Dozór mienia** – Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty dozoru mienia przez profesjonalną firmę ochroniarską w przypadku zajścia Zdarzenia losowego lub Kradzieży z włamaniem do Miejsca zamieszkania albo
 - b) **Transport mienia** – jeżeli Miejsce zamieszkania nie nadaje się do użytkowania, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty przewiezienia mienia Ubezpieczonego z Miejsca zamieszkania do miejsca wyznaczonego przez Ubezpieczonego na terytorium RP albo
 - c) **Przechowanie mienia** - jeżeli na skutek Zdarzenia losowego, lokal nie nadaje się do zamieszkania, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty przechowania mienia Ubezpieczonego w przechowalni na terytorium RP.
 - 4) Jeżeli w następstwie wystąpienia Zdarzenia losowego Miejsce zamieszkania nie nadaje się do użytkowania, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje (do wyboru przez Ubezpieczonego) jedno ze Świadczeń opisanych w ppkt a)-b):
 - a) **Hotel dla Ubezpieczonego i Członków rodziny** – Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje pobyt Ubezpieczonego wraz z Członkami rodziny, z którymi Ubezpieczony zamieszkuje i prowadzi wspólne gospodarstwo domowe oraz bagażem podręcznym w hotelu oraz pokrycia kosztów pobytu w hotelu albo

- b) **Transport Ubezpieczonego i Członków rodziny**– Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty transportu Ubezpieczonego oraz Członków rodziny mieszkających w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego albo hotelu na terytorium RP.
2. W przypadku uszkodzenia, zatrażenia, kradzieży, zagubienia kluczy lub uszkodzenia zamków w drzwiach wejściowych do Miejsca zamieszkania, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje **Interwencję ślusarza** polegającą na organizacji i pokryciu kosztów dojazdu oraz robocizny ślusarza. Zakres interwencji nie obejmuje organizacji i pokrycia kosztów związanych z konserwacją mienia. Koszt części zamiennych pokrywa Ubezpieczony.
3. W razie **Awarii Sprzętu AGD/RTV/IT/Urządzenia mobilnego** w Miejscu zamieszkania, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje następujące Świadczenia w ramach limitu określonego w § 13 Tabela nr 2:
- 1) **Interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu AGD/ RTV** – Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty dojazdu i robocizny odpowiedniego specjalisty w celu naprawy Sprzętu AGD/ RTV znajdującego się w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego pod warunkiem, że jego wiek nie przekracza 5 lat (koszt części zamiennych pokrywa Ubezpieczony). Warunkiem dokonania naprawy jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego roku produkcji uszkodzonego sprzętu poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego wiek urządzenia, z zastrzeżeniem, że w przypadku wątpliwości wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego specjalistę w oparciu o prawdopodobieństwo wyprodukowania danego modelu urządzenia w odpowiednim roku,
 - 2) **Interwencja serwisanta Sprzętu IT** – Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty dojazdu i robocizny odpowiedniego specjalisty w celu naprawy Sprzętu IT znajdującego się w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego pod warunkiem, że jego wiek nie przekracza 5 lat (koszt części zamiennych pokrywa Ubezpieczony). Warunkiem dokonania naprawy jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego roku produkcji uszkodzonego sprzętu poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego wiek urządzenia, z zastrzeżeniem, że w przypadku wątpliwości wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego specjalistę w oparciu o prawdopodobieństwo wyprodukowania danego modelu urządzenia w odpowiednim roku,
 - 3) **Naprawa Urządzenia mobilnego** – Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty naprawy Urządzenia mobilnego,
 - 4) **Odzyskiwanie danych ze Sprzętu IT** – Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty dojazdu i robocizny informatyka do Miejsca zamieszkania w celu odzyskania utraconych danych ze Sprzętu IT,
 - 5) **Infolinia IT** – Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego udziela informacji dotyczących: podstawowych informacji w zakresie Sprzętu IT, doradztwa w zakresie zakupu sprzętu komputerowego, oprogramowania, antywirusów, informacji o firmach świadczących usługi naprawy Sprzętu IT, instalacji oraz konfiguracji oprogramowania, instalowania programów użytkowych, usuwania szkodliwego oprogramowania, instalowania oraz konfiguracji programów antywirusowych i Firewall, konfiguracji dostępu do Internetu.
4. W przypadku **utruty Urządzenia mobilnego w wyniku Kradzieży z włamaniem** w Miejscu zamieszkania, Ubezpieczyciel zapewnia Ubezpieczonemu odszkodowanie w postaci **Zakupu nowego Urządzenia mobilnego** do wartości utraconego Urządzenia mobilnego, zgodnie z limitem wskazanym w § 13 Tabela 2. W przypadku braku dostępności Urządzenia mobilnego takiego jak utracone, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego zobowiązany jest do zakupu Ubezpieczonemu Urządzenia mobilnego o podobnych parametrach technicznych.
5. Jeżeli Sprzęt AGD/RTV, Sprzęt IT lub Urządzenie mobilne posiada aktywną gwarancję producenta, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego poinformuje Ubezpieczonego o możliwości jej utraty, w przypadku interwencji. Jeżeli Ubezpieczony podejmie decyzję o realizacji Świadczenia przez Centrum Alarmowe, Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za utratę gwarancji producenta.

Suma ubezpieczenia

§ 13

1. W ramach Umowy w Roku ubezpieczeniowym Ubezpieczonemu przysługuje nie więcej niż 7 Świadczeń wymienionych w § 11 ust. 1 - 4 oraz nie więcej niż 7 Świadczeń wymienionych w § 12 ust. 1 - 3 OWU.

- Sumy ubezpieczenia wskazane w Tabeli nr 1 oraz nr 2 poniżej stanowią górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do jednego Świadczenia.
- Poniższe tabele określają sumy ubezpieczenia dla poszczególnych rodzajów Świadczeń oraz maksymalną liczbę interwencji w ramach jednego zdarzenia ubezpieczeniowego.

Tabela 1 Assistance Medyczny

ZDARZENIE UBEZPIECZENIOWE	ŚWIADCZENIA	SUMA UBEZPIECZENIA	LICZBA INTERWENCJI W RAMACH JEDNEGO ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO
NZ lub NW na terytorium RP	Wizyta lekarza (internista)	500 PLN	1
	Wizyta pielęgniarki	500 PLN	1
	Dostawa podstawowych artykułów spożywczych	500 PLN	1
	Transport medyczny	1000 PLN	1
	Infolinia medyczna	Bez limitu	Bez limitu
	Telefoniczna konsultacja lekarska	Bez limitu	Bez limitu
	Druga opinia lekarska	Bez limitu	Bez limitu
	Serwis Tele-Maluch	Bez limitu	Bez limitu
NW na terytorium RP	Dostawa leków i sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego	500 PLN	1
	Pomoc domowa	48 h	1
W przypadku Hospitalizacji Ubezpieczonego na skutek NW lub NZ na terytorium RP	Opieka pielęgniarska	48 h	1
	Opieka nad osobami starszymi i niesamodzielnymi	48 h	1
	Opieka nad zwierzętami domowymi (psami i kotami)	400 PLN	1
	Pomoc psychologa	800 PLN	1
W przypadku Hospitalizacji Ubezpieczonego na skutek NW	Proces rehabilitacyjny	800 PLN	1
NZ lub NW Dziecka na terytorium RP	Wizyta pediatry	500 PLN	2
	Wizyta pielęgniarki	500 PLN	1
	Transport medyczny	1 000 PLN	1
NW Dziecka na terytorium RP	Dostawa leków i sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego	500 PLN	1
	Korepetycje lub telefoniczna konsultacja z nauczycielem	8 godzin lekcyjnych	1
Hospitalizacja Dziecka na terytorium RP	Opieka pielęgniarska	48 h	1

Tabela 2 Assistance Domowy

ZDARZENIE UBEZPIECZENIOWE	ŚWIADCZENIA	SUMA UBEZPIECZENIA	LICZBA INTERWENCJI W RAMACH JEDNEGO ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO
Uszkodzenia mienia w Miejscu	Interwencja specjalisty	400 PLN	1

zamieszkania losowego	wskutek	Zdarzenia	Pomoc sprzątająca	400 PLN	1	
			Świadczenia zamienne	Dozór mienia		
				Transport mienia	1 000 PLN	1
				Przechowanie mienia		
Świadczenia zamienne	Transport Ubezpieczonego i Członków rodziny	500 PLN	1			
	Hotel dla Ubezpieczonego i Członków rodziny					
Zagubienie kluczy/ Uszkodzenie zamka w Miejscu zamieszkania			Interwencja ślusarza	400 PLN	1	
			Interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu AGD/ RTV	400 PLN	2	
Awaria Sprzętu AGD/RTV/ IT/Urządzenia mobilnego w Miejscu zamieszkania			Interwencja serwisanta Sprzętu IT	500 PLN	1	
			Odyskiwanie danych ze Sprzętu IT	1 000 PLN	1	
			Naprawa Urządzenia mobilnego	300 PLN	1	
			Infolinia IT	Bez limitu	Bez limitu	
Utrata Urządzenia mobilnego w wyniku Kradzieży z włamaniem			Zakup nowego Urządzenia mobilnego	1 000 PLN	1	

Refundacje

§ 14

- Jeżeli Ubezpieczony z powodów od niego niezależnych nie dopełnił obowiązków, o których mowa w § 9 oraz gdy poniósł koszty Świadczenia, o których mowa w § 11 - 12 na miejscu zdarzenia i chce zwrócić się o ich refundację zobowiązany jest zgłosić roszczenie do Centrum Alarmowego w formie elektronicznej na adres refundacje@europ-assistance.pl lub pisemnej. Dokumentację dotyczącą roszczenia należy przesłać na adres:

Europ Assistance Polska Sp. z o.o., Dział Likwidacji Szkód, ul. Wołoska 5, 02-675 Warszawa.

- Zgłoszenie roszczenia o wypłatę odszkodowania powinno zawierać:
 - imię, nazwisko oraz numer PESEL Ubezpieczonego lub w przypadku obcokrajowców nieposiadających nr PESEL: data urodzenia oraz rodzaj, seria i numer dokumentu tożsamości,
 - numer konta, na które powinna być zwrócona kwota poniesiona przez Ubezpieczonego,
 - szczegółowy opis okoliczności zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego,
 - dokumentację dotyczącą zdarzenia ubezpieczeniowego zawierającą dokładny opis tego zdarzenia,
 - faktury, rachunki, dowody wpłaty, dowody zakupu, w formie skanu, które umożliwią określenie łącznych kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego,
 - w przypadku, gdy Ubezpieczony posiada faktury elektroniczne – oryginały wszystkich faktur w postaci plików faktur,
 - w przypadku utraty Urządzenia mobilnego w wyniku Kradzieży z włamaniem, roszczenie o wypłatę odszkodowania powinno dodatkowo zawierać protokół policji potwierdzający utratę Urządzenia mobilnego oraz umorzenie prowadzonego śledztwa oraz dokument potwierdzający nabycie przez Ubezpieczającego Urządzenia mobilnego, w tym w szczególności paragon fiskalny lub fakturę VAT.
- Ubezpieczyciel zrefunduje Ubezpieczonemu poniesione koszty, o których mowa w ust. 1 powyżej, w terminie 30 dni od daty otrzymania zgłoszenia roszczenia, chyba że wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności lub wysokości refundowanych kosztów w terminie 30 dni okazało się niemożliwe. Wówczas poniesione koszty zostaną zrefundowane w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.
- Na żądanie Ubezpieczyciela, Ubezpieczony jest zobowiązany do przedstawienia innych dokumentów, uznanych przez Ubezpieczyciela za niezbędne do stwierdzenia zasadności roszczenia lub wysokości świadczenia/odszkodowania.
- Sumy ubezpieczenia wypłaca się na terytorium RP, w walucie polskiej. Jeśli faktury i rachunki wystawione są w walucie obcej następuje ich przeliczenie na złotówki według średniego kursu NBP ogłoszonego w dniu wystawienia faktury/rachunku.

Reklamacje

§ 15

1. Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uprawniony ma prawo do składania reklamacji, zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela lub Agenta do:
 - 1) **Ubezpieczyciela:**
 - a) w formie pisemnej osobiście w centrali Ubezpieczyciela lub w każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej klientów albo drogą pocztową na adres centrali Ubezpieczyciela,
 - b) ustnie – telefonicznie pod numerami infolinii Ubezpieczyciela 801 500 300 albo osobiście z wykorzystaniem formularza zgłoszenia reklamacji dostępnego w centrali Ubezpieczyciela lub każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej klientów,
 - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem aplikacji zamieszczonej na stronie internetowej **www.tueuropa.pl** w zakładce Centrum Obsługi Klienta,
 - 2) **Agent:**
 - a) w formie pisemnej – przez pozostawienie pisma w jednostce Agenta albo przesłanie drogą pocztową na adres siedziby VeloBank S.A. lub jednostki Agenta,
 - b) ustnej – telefonicznie poprzez kontakt z Infolinią Agenta pod numerami: + 48 664 919 797 lub +48 32 604 30 01 oraz +48 22 203 03 03 dla Klientów Bankowości Premium (Infolinia dostępna 7 dni w tygodniu) albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce Agenta,
 - c) elektronicznej – za pośrednictwem bankowości internetowej, zakładka - „napisz wiadomość” (poziom profilu Klienta) lub poprzez stronę internetową Agenta, www.velobank.pl, formularz „kontakt” z wybranym tematem „reklamacja”.
2. Aktualny Proces obsługi skarg i reklamacji oraz dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Agenta (www.velobank.pl).
3. Aktualne dane teleadresowe Ubezpieczyciela znajdują się na stronie internetowej pod adresem **www.tueuropa.pl**.
4. Osoba, o której mowa w ust. 1, w przypadku nieuwzględnienia jej roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji lub niewykonania czynności wynikającej z pozytywnie rozpatrzonej reklamacji we wskazanym terminie, może zwrócić się do Rzecznika Finansowego: a/ o rozpatrzenie sprawy lub b/ o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego. Aktualne dane o podmiocie uprawnionym do przeprowadzenia ww. postępowania dostępne są na stronie internetowej pod adresem: <http://www.rf.gov.pl>.
5. W przypadku umów zawartych drogą elektroniczną (on-line) osoba wskazana w ust. 1, będąca konsumentem i mieszkająca w kraju Unii Europejskiej (także: Norwegia, Islandia, Liechtenstein), ma możliwość złożenia skargi do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pośrednictwem europejskiej platformy rozstrzygania sporów ODR (Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
6. Osoba wskazana w ust. 1, będąca konsumentem, może także korzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
7. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
8. Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później, niż w terminie 30 dni kalendarzowych licząc od dnia ich wpływu, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
9. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, zgłaszający reklamację zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia dla rozpatrzenia sprawy oraz o spodziewanej dacie rozpatrzenia reklamacji i uzyskania odpowiedzi. Maksymalny termin rozpatrzenia reklamacji nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych licząc od dnia jej wpływu.
10. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi pocztą elektroniczną może nastąpić na wniosek składającego reklamację.

Postanowienia końcowe

§ 16

1. Ubezpieczający oraz Ubezpieczony powinni informować Ubezpieczyciela o każdej zmianie swoich danych osobowych i adresowych

podanych we wniosku o zawarcie Umowy:

- 1) składając Agentowi lub bezpośrednio Ubezpieczycielowi pisemne oświadczenie o zmianie danych lub
- 2) w formie elektronicznej e-mailem do Biura Obsługi Klienta Ubezpieczyciela na adres: **bok@tueuropa.pl**. Złożenie oświadczenia o zmianie danych e-mailem przez Ubezpieczającego może nastąpić po wcześniejszym telefonicznym zarejestrowaniu adresu e-mail Ubezpieczającego w Biurze Obsługi Klienta.

Pomocniczy wzór oświadczenia o zmianie danych jest dostępny u Agenta.

2. Wszelkie zawiadomienia, wnioski i oświadczenia kierowane przez strony i podmioty stosunku ubezpieczenia na podstawie OWU, powinny być składane na piśmie, chyba że OWU stanowią inaczej.
3. Spory z Umowy mogą być rozstrzygane na drodze polubownej.
4. W sprawach nieuregulowanych mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
5. Prawem właściwym dla Umowy zawartej na podstawie OWU jest prawo polskie.
6. Niniejsze OWU zostały przygotowane w wersji dwujęzycznej, polskiej oraz ukraińskiej. W przypadku rozbieżności interpretacyjnych wiążąca strona jest wersja polska OWU.
7. Ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo do weryfikacji obecności Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uprawnionego z umowy ubezpieczenia na jakiegokolwiek liście osób, grup lub podmiotów objętych sankcjami finansowymi lub podejrzanych o terroryzm, terrorystów lub członków organizacji terrorystycznych (tzw. listy sankcyjne). W przypadku zidentyfikowania, że dana osoba znajduje się na liście sankcyjnej, Towarzystwo może zastosować szczególne środki ograniczające, takie jak zamrożenie wartości majątkowych lub nieudostępnianie wartości majątkowych oraz poinformować o tym fakcie odpowiednie organy państwowe.
8. Oświadczamy, że Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. z siedzibą we Wrocławiu, 53-413 Wrocław ul. Gwiaździsta 62, ma status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 8 marca 2013 (t.j.: Dz. U. z 2020 r. poz. 935) r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.