



Ogólne Warunki Ubezpieczenia

Nieruchomości Mój Bezpieczny Dom

obowiązujące od 13 września 2019 r.

Kod: OWU/08/145574/2019/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 zapisu ze wzorca umownego
Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/odszkodowania lub wartości wykupu	Postanowienia wspólne dla OWU: §4 ust. 1-5; §10 ust. 1-2; Ubezpieczenie Mienia: §17 ust. 1-3; §18 1-3; Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej w życiu prywatnym, OC Wynajmującego, OC Lokatora: §25 ust. 1-4; §26 ust. 1; §27 ust. 1; Home Assistance: §33 ust. 1-4; §34 ust. 1; Assistance dla zwierząt: §37 ust. 1-4; §38 ust. 1; Assistance rowerowy: §41 ust. 1-4; Asysta prawna: §45 ust. 1-8; §46 ust. 1.
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/odszkodowania lub ich obniżenia	Postanowienia wspólne dla OWU: §2 ust. 1; §3 ust. 1-5; §4 ust. 1-5; §7 ust. 2; §8 ust. 1-6; §11 ust. 1-14; §12 ust. 1-3; §13 ust. 1,2,6,7; Ubezpieczenie Mienia: § 19 ust. 1-7; § 20 ust. 1; § 21 ust. 1-4; § 22 ust. 1-4; § 23 ust.1-3; § 24 ust. 1-5 Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej w życiu prywatnym, OC Wynajmującego, OC Lokatora: §28 ust. 1-3; §29 ust. 1-6; §30 ust. 1-4; Postawienia wspólne dla Home Assistance, Assistance dla zwierząt, Assistance rowerowy: §31 ust. 1-3; Home Assistance: §31 ust. 1-3; §35 ust. 1; §36 ust. 1-7; Assistance dla zwierząt: §39 ust. 1; §40ust. 1-4; Assistance rowerowy: §42 ust. 1; §43 ust. 1; §44 ust.1-4; Asysta prawna: §45 ust. 7-8; § ust. 47 ust. 4; §48 ust.1.
Wysokość składki i częstotliwość jej pobierania	§6 ust. 1-13.

Spis treści

Spis treści.....	2
I. Wspólne postanowienia i definicje dla Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Nieruchomości Mój Bezpieczny Dom	2
Postanowienia wstępne	2
Definicje	2
Warunki zawarcia umowy ubezpieczenia	7
Okres odpowiedzialności	7
Odstąpienie od umowy ubezpieczenia i wypowiedzenie umowy ubezpieczenia	7
Składka ubezpieczeniowa	8
Roszczenia regresowe	8
Obowiązki i uprawnienia Twoje i ubezpieczonego.....	9
Czynności podejmowane przez TU Europa S.A.	9
Warianty ubezpieczenia	9
Generalne wyłączenia odpowiedzialności.....	11
Obliczanie wysokości odszkodowania	13
Reklamacje.....	14
Postanowienia dodatkowe	15
II. Ubezpieczenie mienia.....	15
Zakres ubezpieczenia.....	15
Suma ubezpieczenia i limity odpowiedzialności	16
Zabezpieczenie mienia	18
Szczególne wyłączenia odpowiedzialności.....	18
Postępowanie ubezpieczonego w razie powstania szkody.....	19
III. Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej w życiu prywatnym, OC wynajmującego, OC lokatora	20
Przedmiot i zakres ubezpieczenia.....	20
Suma ubezpieczenia.....	21
Szczególne wyłączenia odpowiedzialności.....	21
Postępowanie ubezpieczonego w razie powstania szkody.....	21
IV. Postanowienia wspólne dla: Home Assistance, Assistance dla zwierząt i Assistance rowerowy	22
Obowiązki ubezpieczonego i zasady korzystania z pomocy Home Assistance	22
Refundacje	23
V. Pakiet Home Assistance	23
Przedmiot i zakres ubezpieczenia.....	23
Świadczenia Home Assistance.....	23
Sumy ubezpieczenia i limity świadczeń.....	24
Szczególne wyłączenia odpowiedzialności.....	25
VI. Assistance dla zwierząt.....	26
Przedmiot i zakres ubezpieczenia.....	26
Świadczenia Assistance dla zwierząt	26
Sumy ubezpieczenia i limity świadczeń.....	27
Szczególne wyłączenia odpowiedzialności.....	27
VII. Assistance rowerowy	28

Przedmiot i zakres ubezpieczenia.....	28
Świadczenia w ramach Assistance rowerowego	28
Sumy ubezpieczenia i limity świadczeń.....	28
Szczególne wyłączenia odpowiedzialności.....	29
VIII. Ubezpieczenie asysty prawnej i asysty podatkowej.....	29
Przedmiot i zakres ubezpieczenia.....	29
Szczególne wyłączenia odpowiedzialności.....	30
Limity odpowiedzialności	30
Realizacja świadczeń asysty prawnej i asysty podatkowej.....	30

I. Wspólne postanowienia i definicje dla Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Nieruchomości Mój Bezpieczny Dom

Postanowienia wstępne

§ 1

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia Nieruchomości Mój Bezpieczny Dom (dalej: OWU) są zatwierdzone Uchwałą Zarządu Towarzystwa Ubezpieczeń Europa S.A. nr 03/09/19 z dnia 06.09.2019 r., które wchodzi w życie z dniem uchwalenia i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 13.09.2019 r.
2. Na podstawie OWU zawieramy z Tobą umowę ubezpieczenia (my - czyli Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A., z siedzibą we Wrocławiu, pełnimy rolę ubezpieczyciela).

Informacja: W dalszej części OWU będziemy używać zwrotu „my” określając Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A.

3. OWU mogą mieć zastosowanie do zawierania umów ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w tym z zastosowaniem przepisów o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Definicje

§ 2

1. Poniżej znajdziesz wyjaśnienia dla pojęć znajdujących się w tych OWU:
 - 1) **akcja ratownicza** – działania ratownicze prowadzone w związku ze szkodami powstałymi lub mogącymi powstać w ubezpieczonym mieniu, polegające na zastosowaniu wszelkich dostępnych środków mających na celu zmniejszenie szkody oraz zabezpieczenie przed szkodą bezpośrednio zagrożonego przedmiotu ubezpieczenia, jeżeli środki te były właściwe, chociażby okazały się nieskuteczne,
 - 2) **asysta podatkowa** – świadczenia z zakresu polskiego systemu podatkowego udzielane ubezpieczonemu przez centrum asysty prawnej, szczegółowo określone w rozdziale VIII OWU,
 - 3) **asysta prawna** – świadczenia udzielane ubezpieczonemu przez centrum asysty prawnej, szczegółowo określone w rozdziale VIII OWU,
 - 4) **amatorskie uprawianie sportu** – wypoczynek połączony z rekreacyjnym uprawianiem sportu, w celu doskonalenia sprawności oraz wydolności zdrowia, a także poznania atrakcji turystycznych, uprawiany na oznakowanych szlakach, trasach, wyznaczonych akwenach, wymagający umiejętności posługiwania się sprzętem sportowym, uprawiany indywidualnie lub zespołowo, w grupach nieformalnych lub zorganizowanych; do kategorii amatorskiego uprawiania sportów należy: piłka (ręczna, nożna, siatkowa, koszykowa, wodna), badminton, bieganie, biegi na orientację, hokej na trawie, jazda na deskorolce i hulajnodze, fitness, golf, joga, kręglarstwo, krykieta, nordic walking, pływanie, tenis ziemny, tenis stołowy, taniec towarzyski, taniec sportowy, wrotkarstwo, lekkoatletyka, squash, jazda na rowerze, jazda na łyżwach, pływanie żaglówką, kajakiem i rowerem wodnym, jazda na wielbłądzie, uczestnictwo w jeep-safari, wędkarstwo, wędrowki po górach do 3000 m n.p.m. bez użycia sprzętu wspinaczkowego, zabezpieczającego i asekuracyjnego, żeglarstwo do 20 mil morskich od brzegu w charakterze załogi, narciarstwo po wyznaczonych trasach, snowboard po wyznaczonych trasach, jazda konna, polo, nurkowanie z aparatem powietrznym do 30 m. głębokości, rafting lub inne sporty wodne uprawiane na rzekach górskich, sztuki walki i wszelkiego rodzaju sporty obronne, jazda na quadach, kitesurfing, windsurfing, surfing, jazda na nartach wodnych i skuterach wodnych, paintball,
 - 5) **awaria roweru** – nagłe i niespodziewane zatrzymanie funkcjonowania elementu mechanicznego roweru, powodujące brak możliwości użytkowania roweru zgodnie z przeznaczeniem. Jako awarię Roweru uznaje się również awarię ogumienia:
 - a) przebicie lub pęknięcie opony lub dętki,
 - b) niesprawne wentyle,
 - c) inne przyczyny, z powodu, których uchodzi powietrze z opony lub dętki,
 - 6) **awaria sprzętu IT** – nieprawidłowe funkcjonowanie sprzętu IT, powstałe w okresie odpowiedzialności ubezpieczyciela, wynikające z przyczyn wewnętrznych spowodowane uszkodzeniami elektrycznymi lub elektronicznymi, powstałymi niezależnie od działań ubezpieczonego. Za Awarię Sprzętu IT nie uznaje się uszkodzeń mechanicznych oraz awarii spowodowanych czynnikami zewnętrznymi lub będącej skutkiem użytkowania Sprzętu IT niezgodnie z instrukcją obsługi,
 - 7) **budynek gospodarczy** – budynek trwale związany z gruntem o charakterze niemieszkalnym, nieprzeznaczony do prowadzenia działalności gospodarczej, a także garaż wolnostojący, który Ubezpieczony użytkuje na podstawie prawa własności (współwłasności)

lub innego tytułu prawnego; budynek gospodarczy musi znajdować się na tej samej posesji co ubezpieczony dom natomiast garaż wolnostojący musi znajdować się w tej samej miejscowości, co ubezpieczony dom,

- 8) **biżuteria** – przedmioty osobistego użytku przeznaczone do ozdoby: pierścionki, kolczyki, klipsy, naszyjniki, bransoletki, zawierające elementy złota, srebra, stali szlachetnych lub innych metali lub kamieni półszlachetnych lub szlachetnych, a także zegarki, okulary (oprawki) niezależnie od materiału, z którego zostały wykonane,
- 9) **centrum alarmowe** – jednostka realizująca w naszym imieniu świadczenia ubezpieczeniowe przysługujące ubezpieczonemu,
- 10) **centrum asysty prawnej** – podmiot działający na nasze zlecenie, zawodowo zajmujący się udzielaniem asysty prawnej i asysty podatkowej zgodnie z przepisami obowiązującego prawa,
- 11) **czynsz** – opłata określona w umowie najmu należna wynajmującemu, do której uiszczenia zobowiązany jest najemca,
- 12) **dewastacja** – umyślne zniszczenie lub uszkodzenie ubezpieczonego mienia przez osoby trzecie,
- 13) **dokument prawny** – wezwanie do zapłaty, wezwanie do podjęcia innych działań lub zaniechania działań, pełnomocnictwo, pozew, odpowiedź na pozew, sprzeciw lub zarzuty od nakazu zapłaty, pisma w postępowaniu nieprocesowym, pisma w postępowaniu zabezpieczającym i egzekucyjnym, pisma i wnioski w sprawach administracyjnych i cywilnych, umowy w rozumieniu Kodeksu cywilnego,
- 14) **dokumenty osobiste** – wyłącznie: dowód osobisty, paszport, karta pobytu, prawo jazdy, legitymacja szkolna, imienny bilet komunikacji miejskiej oraz legitymacja studencka,
- 15) **dom** – samodzielny budynek mieszkalny o charakterze jednorodzinny, wielorodzinny (maksymalnie 2 odrębne mieszkania), a także samodzielna część budynku bliźniaczego lub szeregowego (również z wbudowanym garażem), o przeznaczeniu na cele mieszkaniowe wraz ze stałymi elementami,
- 16) **dom w trakcie budowy** – dom wraz z zainstalowanymi stałymi elementami będący w trakcie prac budowlanych (budowa, przebudowa, rozbudowa). Okres budowy liczony jest od dnia podjęcia pierwszych prac związanych z budową do momentu rozpoczęcia użytkowania domu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
- 17) **dzikie zwierzęta** – zwierzęta wolno żyjące (dzikie), czyli zwierzęta nieudomowione żyjące w warunkach niezależnych od człowieka,
- 18) **graffiti** – napisy, rysunki, symbole, zabrudzenia farbą czy inną substancją zamieszczone w sposób niezgodny z prawem i wbrew woli ubezpieczonego na elewacji, oknach, drzwiach zewnętrznych, elementach zewnętrznych, dachu domu,
- 19) **informacja prawna** – udzielenie ubezpieczonemu świadczeń wymienionych w § 45 ust. 5,
- 20) **katastrofa budowlana** – samoistne, niezamierzone i gwałtowne zniszczenie domu, domu w trakcie budowy lub jego części, a także jego elementów konstrukcyjnych, wykończeniowych, instalacyjnych, izolacyjnych i jego stałych elementów wywołane czynnikami naturalnymi (środowiskowymi),
- 21) **konstrukcja palna** – ściany nośne wykonane z drewna lub elementów drewnianych lub pokrycie dachowe wykonane z drewnianego gontu, słomy lub trzciny,
- 22) **konsultacja prawna** – rozmowa o zaistniałym problemie prawnym, udzielenie informacji prawnej, o której mowa w pkt 19) o powszechnie obowiązujących przepisach prawa polskiego, orzecznictwie i poglądach doktryny w zakresie problemu prawnego, z którym zgłosił się ubezpieczony wraz z przedstawieniem propozycji sposobu postępowania w zakresie problemu prawnego ustalonego podczas konsultacji prawnej,
- 23) **koszty poszukiwania i usunięcia przyczyny szkody** – udokumentowane koszty poszukiwania elementów ubezpieczonego mienia, które stały się bezpośrednią przyczyną powstałej szkody w stałych elementach domu / mieszkania, za którą ponosimy odpowiedzialność oraz koszty usunięcia uszkodzenia/awarii wadliwego elementu,
- 24) **kradzież z włamaniem** – zabór mienia po uprzednim usunięciu istniejących zabezpieczeń przy użyciu siły fizycznej, narzędzi pozostawiających ślady albo podrobionego lub dopasowanego klucza, bądź klucza oryginalnego, w którego posiadanie sprawca wszedł wskutek włamania do innego pomieszczenia lub w wyniku rabunku. Za kradzież z włamaniem uważa się również zniszczenie przedmiotu ubezpieczenia mające bezpośredni związek z usiłowaniem lub dokonaniem rabunku, bądź kradzieży z włamaniem,
- 25) **kradzież zwykła** – zabór w celu przywłaszczenia, z terenu posesji następujących przedmiotów:
 - a) przęśla ogrodzenia, bramy, furtki, siłowniki i napędy bram,
 - b) zewnętrzne elementy oświetlenia,
 - c) huśtawki, piaskownice, zjeżdżalnie, trampoliny, wyposażenie placu zabaw,
 - d) meble ogrodowe, grille,
 - e) zewnętrzne elementy instalacji alarmowych (w tym kamery), wentylacyjnych, domofonowych, video-domofonowych,
 - f) solary, tworzywa fotowoltaiczne,
 - g) altany, wiaty, parasole,
 - h) studnie,
 - i) posągi,
 - j) fontanny,
 - k) sprzęt i narzędzia ogrodnicze,
 - l) kojce i wózki dziecięce,
 - m) kojce i budy dla psa,
 - n) skrzynki na listy,

- 26) lokator** – najemca mieszkania lub domu lub osoba korzystająca z mieszkania lub domu na podstawie innego tytułu prawnego niż prawo własności,
- 27) mieszkanie** – samodzielny, wyodrębniony w budynku wielomieszkaniowym lokal, służący do zaspokajania potrzeb mieszkaniowych, stanowiący na mocy przepisów prawa odrębny przedmiot własności lub spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu wraz z:
- o) pomieszczeniem przynależnym (komórka lokatorska, piwnica, pralnia, suszarnia),
 - o) miejscem postojowym znajdującym się w tym samym budynku co mieszkanie oraz jego stałymi elementami,
 - o) stałymi elementami,
 - o) garażem wolnostojącym znajdującym się w tej samej miejscowości co mieszkanie,
- 28) nieruchomości** – dom, dom w trakcie budowy, mieszkanie, budynek gospodarczy znajdujące się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej nieprzeznaczone do celów prowadzenia działalności gospodarczej. Na potrzeby OWU za nieruchomości uważa się również dom, mieszkanie, których część powierzchni użytkowej nieprzekraczająca 50% przeznaczona jest do prowadzenia działalności gospodarczej wskazanej w Załączniku nr 1 do OWU (faktycznie wykonywana działalność),
- 29) nieszczęśliwy wypadek** – przypadkowe zdarzenie, nagłe i gwałtowne, wywołane przyczyną zewnętrzną, które nastąpiło w okresie naszej odpowiedzialności, w wyniku, którego ubezpieczony doznał, wbrew swej woli, uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia, bądź zmarł,
- 30) obiekty małej architektury** – ogrodzenie, bramy i furtki z mechanizmami otwierania i zamykania oraz instalacja domofonu i wideofonu, altany, tarasy, chodniki, podjazdy, baseny, studnie, posągi, rośliny ogrodowe, wyposażenie placów zabaw, huśtawki, meble ogrodowe, grille, lampy ogrodowe, położone na terenie tej samej posesji, na której znajduje się ubezpieczony dom,
- 31) opinia prawna** – przyporządkowanie stanu faktycznego ustalonego w trakcie konsultacji prawnej do odpowiedniej normy prawnej poprzez dokonanie analizy treści otrzymanych informacji lub dokumentów oraz jej interpretację i przedstawienie ubezpieczonemu możliwego postępowania,
- 32) osoba bliska** – małżonek, konkubent, wstępni i zstępni w linii prostej, rodzeństwo, powinowaci pierwszego stopnia, przysposobiony, przysposabiający, pozostający pod opieką lub przyjęty na wychowanie w ramach rodziny zastępczej w rozumieniu przepisów prawa rodzinnego – zamieszkujący wspólnie z ubezpieczonym w jednym gospodarstwie domowym ,
- 33) osoba trzecia** – osoba pozostająca poza stosunkiem ubezpieczenia z wyłączeniem osoby bliskiej,
- 34) rabunek** – zabór ubezpieczonego mienia z pomieszczeń przy użyciu lub groźbie natychmiastowego użycia przemocy fizycznej wobec ubezpieczonego (lub osób bliskich) albo doprowadzeniu ubezpieczonego (lub osób bliskich) do stanu bezbronności,
- 35) rabunek poza miejscem ubezpieczenia** – zabór w celu przywłaszczenia następujących przedmiotów:
- o) sprzęt elektroniczny (w tym karta SIM),
 - o) klucze do miejsca zamieszkania/pilot do automatycznego otwierania/zamykania drzwi,
 - o) dowód osobisty, prawo jazdy, dowód rejestracyjny pojazdu, paszport, bilet okresowy, karta pobytu,
 - o) portfel, torebka, torba, teczka
 - o) biżuteria, zegarek
- 36) rower** – pojazd jednośladowy lub wielośladowy poruszany siłą mięśni człowieka, stanowiący własność ubezpieczonego,
- 37) ruchomości domowe** – mienie stanowiące własność ubezpieczonego lub osób bliskich znajdujące się w miejscu ubezpieczenia, a także mienie powierzone ubezpieczonemu (pod warunkiem udokumentowania użyczenia lub wypożyczenia). Za ruchomości domowe uważa się wyłącznie: meble (z wyłączeniem szaf wnękowych i w stałej zabudowie oraz stałej zabudowy kuchni), dywany, sprzęt RTV i AGD, sprzęt oświetleniowy, komputerowy i fotograficzny, instrumenty muzyczne, odzież i inne przedmioty osobistego użytku, sprzęt turystyczny, sportowy i rehabilitacyjny, wózki inwalidzkie, wózki dziecięce i foteliki samochodowe, elementy systemów anten satelitarnych, radiowych i telewizyjnych umieszczone wewnątrz domu lub mieszkania, zapasy gospodarstwa domowego, gotówkę, biżuterię, elementy dekoracyjne nie zamontowane na stałe, rośliny doniczkowe, narzędzia, dodatkowy komplet kół samochodowych, zwierzęta domowe, a w przypadku gdy klient prowadzi działalność gospodarczą określoną w Załączniku nr 1 do OWU również narzędzia, urządzenia, sprzęt elektroniczny i meble biurowe wykorzystywane do działalności gospodarczej,
- 38) ruchomości domowe gości** – mienie stanowiące własność gości ubezpieczonego, czasowo przebywających w miejscu ubezpieczenia,
- 39) ruchomości domowe znajdujące się w pomieszczeniach przynależnych/budynku gospodarczym** – meble nieznajdujące się w zabudowie, sprzęt AGD, artykuły gospodarstwa domowego, odzież, rowery, wózki inwalidzkie, narzędzia, elektronarzędzia, sprzęt oświetleniowy, sprzęt turystyczny i sportowy, rehabilitacyjny, a także części do samochodów, motocykli, motorowerów, materiały opałowe, o wartości jednostkowej minimum 100 zł,
- 40) serwis rowerowy** – położony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej zakład naprawczy prowadzący działalność gospodarczą z zakresie naprawy rowerów,
- 41) sprzęt IT** - oznacza zakupione na terenie RP urządzenia komputer stacjonarny, przenośny oraz tablet należący do ubezpieczonego, które zostały zakupione jako nowe i co do których ubezpieczony posiada dowód ich zakupu, a których wiek nie przekracza 5-ciu lat
- 42) stałe elementy** – elementy domu, mieszkania, budynku gospodarczego zamontowane lub wbudowane w sposób trwały oraz uniemożliwiający ich odłączenie bez użycia narzędzi, tj.:
- o) meble w zabudowie (w tym sprzęt AGD w zabudowie),
 - o) elementy zabudowy wewnętrznej, antresole, piece i kominki, ścianki działowe o konstrukcji szkieletowej i schody,

- c) okna i drzwi zewnętrzne i wewnętrzne (łącznie z oszkleniem i zamknięciami),
 - d) instalacje i wyposażenie sieci wodno-kanalizacyjnej, elektrycznej, domofonowej, gazowej, klimatyzacyjnej, wentylacyjnej lub grzewczej w szczególności: umywalki, zlewy, krany, piece, podgrzewacze, wanny, brodziki, kabiny prysznicowe, miski ustępowe z urządzeniami spłukującymi, bidety, kuchenki gazowe, elektryczne, grzejniki gazowe czy elektryczne, pompy ciepła znajdujące się wewnątrz budynku,
 - e) elementy dekoracyjne, tynki wewnętrzne, powłoki malarskie, wszelkiego rodzaju okleiny czy wykładziny sufitów, ścian, schodów i podłóg,
 - f) zewnętrzne i wewnętrzne kraty, żaluzje i rolety,
 - g) urządzenia sygnalizacji alarmowej, elementy zabezpieczeń przeciwkradzieżowych i przeciwpożarowych, w tym także urządzenia zamontowane na zewnątrz budynku lub mieszkania,
- 43) szklane przedmioty** – nieuszkodzone:
- a) wewnętrzne i zewnętrzne szyby okienne i drzwiowe,
 - b) lustra,
 - c) kamienne okładziny ścian, blaty kamienne,
 - d) wbudowane na stałe elementy mebli, szklane kabiny prysznicowe oraz parawany nawannowe,
 - e) ceramiczne płyty grzewcze, szyby kominkowe,
 - f) szklane zabudowy balkonu, loggii lub tarasu,
 - g) akwaria i terraria,
- 44) szkoda** – utrata, zniszczenie lub uszkodzenie ubezpieczonego mienia na skutek wystąpienia w sposób nagły i niezależny od woli ubezpieczonego zdarzenia ubezpieczeniowego, a w przypadku ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej - szkoda polegająca na śmierci, uszkodzeniu ciała lub rozstroju zdrowia (szkoda osobowa) lub szkoda polegająca na uszkodzeniu, zniszczeniu lub utracie mienia osoby trzeciej (szkoda rzeczowa),
- 45) szkoda całkowita** – szkoda polegająca na takim zniszczeniu ubezpieczonego mieszkania, że naprawa jest niemożliwa lub jej koszt jest równy bądź wyższy od wartości rynkowej mieszkania w dniu wystąpienia szkody i naprawa jest ekonomicznie nieuzasadniona,
- 46) system alarmowy** – zespół urządzeń sygnalizujących włamanie w miejscu ubezpieczenia (sygnały dźwiękowe oraz wizualne),
- 47) ubezpieczający** – czyli Ty, osoba fizyczna zawierająca z nami umowę ubezpieczenia na zasadach określonych w OWU i zobowiązana do zapłaty składki, jesteś właścicielem polisy,
- 48) ubezpieczony** – osoba fizyczna, na rzecz której zostało zawarte ubezpieczenie, a w przypadku ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej także osoby bliskie ubezpieczonego,
- 49) udział własny** – kwota, o którą pomniejszy wypłatę odszkodowania, wynosząca 10% wyliczonego odszkodowania (dotyczy działu II Ubezpieczenie mienia),
- 50) uprawniony** – osoba uprawniona do otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego w razie śmierci ubezpieczonego,
- 51) uszkodzenie roweru** – mechaniczne uszkodzenie roweru powstałe w wyniku zderzenia roweru z osobami lub pojazdami, zwierzętami czy z innymi przedmiotami, powodujące brak możliwości użytkowania roweru zgodnie z jego przeznaczeniem,
- 52) wartość rynkowa** – wartość porównywalnego przedmiotu ubezpieczenia na danym terenie (obszar, miejscowość, dzielnica) odpowiadająca iloczynowi powierzchni i przeciętnej ceny za 1m²,
- 53) wartość odtworzeniowa** – wartość odpowiadająca kosztom, jakie należałoby ponieść w celu odbudowy/odtworzenia w miejscu ubezpieczenia uszkodzonego lub zniszczonego przedmiotu ubezpieczenia do stanu nowego, nieulepszonoego z zachowaniem dotychczasowych wymiarów, konstrukcji, rodzaju zastosowanych materiałów oraz nakładów związanych z kosztami na prace wykończeniowe,
- 54) wartość rzeczowista** – wartość odtworzeniowa pomniejszona o stopień faktycznego zużycia technicznego, czyli zużycia spowodowanego trwałymi zmianami fizykochemicznymi zachodzącymi w czasie eksploatacji, w wyniku których okres zdadności do pełnienia przez mienie określonych funkcji użytkowych stopniowo się zmniejszył,
- 55) wyczynowe uprawianie sportu** – uprawianie dyscyplin sportowych w ramach sekcji lub klubów sportowych, które polega na regularnym uczestniczeniu w treningach, obozach sportowych, imprezach i zawodach sportowych, nie związane z otrzymywaniem wynagrodzenia lub innych gratyfikacji finansowych,
- 56) wynajmujący** – właściciel ubezpieczonego domu, mieszkania oddający je na podstawie umowy osobie trzeciej w odpłatne użytkowanie,
- 57) zawodowe uprawianie sportu** – uprawianie dyscyplin sportowych, za które otrzymuje się wynagrodzenie (w tym też stypendium),
- 58) zdarzenia losowe** – niezależne od woli ubezpieczonego zdarzenie przyszłe i niepewne. Na potrzeby tej umowy ubezpieczenia za zdarzenia losowe uznajemy szkody wyrządzone przez:
- a) **deszcz nawalny** – deszcz o współczynniku wydajności, co najmniej 4, który ustala się w oparciu o dane pomiarowe uzyskane z Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej (IMGW) lub w przypadku braku możliwości uzyskania potwierdzenia przez IMGW przyjmujemy wystąpienie deszczu nawalnego na podstawie stanu faktycznego i rozmiaru szkód świadczących wyraźnie o działaniu deszczu nawalnego w najbliższej okolicy,
 - b) **dym i sadzę** – zawiesina cząsteczek powstała w następstwie pożaru lub eksploatacji urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem,

- c) **eksplozję** – nagle przebiegające uzewnętrznienie się siły spowodowanej dążeniem do rozszerzania się gazów, pyłów, cieczy lub pary, przy czym w odniesieniu do naczyń ciśnieniowych i innych tego rodzaju zbiorników warunkiem uznania szkody za spowodowaną eksplozją jest takie rozerwanie ścian tych naczyń i zbiorników, że zachodzi nagłe wyrównanie różnicy ciśnień wewnątrz i na zewnątrz zbiornika,
 - d) **grad** – opad atmosferyczny składający się z bryłek lodu,
 - e) **huk ponaddźwiękowy** – bezpośrednia fala uderzeniowa wywołana przez statek powietrzny poruszający się z prędkością większą od prędkości dźwięku,
 - f) **silny wiatr** – działanie wiatru o prędkości nie mniejszej niż 17,5 m/s, potwierdzone przez IMGW; 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 niszczyielskim działaniu wiatru,
 - g) **lawinę** – gwałtowne zsuniecie się lub stoczenie się mas śniegu, lodu, błota, skał lub kamieni ze zboczy górskich,
 - h) **osuwanie się ziemi** – ruch ziemi na stokach, nie spowodowany działalnością ludzką,
 - i) **powódź** – zdarzenie nagłe, niepewne i niezależne od woli ubezpieczonego polegające na zalaniu terenów:
 - a. wskutek deszczu nawalnego,
 - b. w następstwie podniesienia się poziomu wód w korytach wód płynących lub stojących wskutek nadmiernych opadów atmosferycznych, topnienia kry lodowej, tworzenia się zatorów w korytach wód płynących,
 - c. w wyniku podniesienia się poziomu przybrzeżnych wód morskich wskutek opadów atmosferycznych,
 - d. spływu wód po zboczach lub stokach na terenach górskich, pagórkowatych lub falistych,
 - e. spowodowane przesiąkaniem wód gruntowych w następstwie deszczu nawalnego
 - j) **pożar** – działanie ognia, który rozszerzył się poza palenisko lub powstał bez paleniska i mógł rozprzestrzenić się o własnej sile,
 - k) **przepięcie** – nagły wzrost napięcia prądu w sieci elektrycznej, przekraczający napięcie znamionowe dla danego urządzenia, instalacji, sieci lub linii,
 - l) **trzęsienie ziemi** – nie wywołane działalnością człowieka zaburzenie systemu równowagi we wnętrzu ziemi, któremu towarzyszą wstrząsy i drgania gruntu,
 - m) **uderzenie pioruna** – wyładowanie elektryczne z atmosfery do ziemi bezpośrednio lub pośrednio w ubezpieczony obiekt, pozostawiające wyraźne ślady świadczące o jego działaniu w postaci śladów działania wysokiej temperatury, uszkodzeń mechanicznych,
 - n) **uderzenie pojazdu** – bezpośrednie uderzenie w przedmiot ubezpieczenia, pojazdu drogowego lub szynowego, bądź przewożonego przez nie ładunku,
 - o) **upadek drzewa lub masztu** – fizyczny kontakt z przedmiotem ubezpieczenia drzew lub masztów lub ich części znajdujących się w bezpośrednim sąsiedztwie przedmiotu ubezpieczenia, będący bezpośrednim następstwem zaistnienia innego zdarzenia losowego, za skutki których ponosimy odpowiedzialność, przez maszty należy rozumieć również słupy energetyczne, kominy, latarnie, słupy reklamowe,
 - p) **uderzenie lub upadek statku powietrznego** – katastrofa bądź przymusowe lądowanie samolotu silnikowego, bezsilnikowego lub innego obiektu latającego, a także upadek ich części lub przewożonego ładunku,
 - q) **zalanie** – następstwo działania pary, wody lub innych cieczy, spowodowane:
 - a. awaryjnym wydostaniem się ze znajdujących się wewnątrz budynku i zamontowanych na stałe przewodów i urządzeń instalacji wodociągowych, centralnego ogrzewania, wodnokanalizacyjnych lub technologicznych,
 - b. cofnięciem się wody lub ścieków z urządzeń kanalizacyjnych,
 - c. przypadkowym pozostawieniem otwartych kranów lub innych zaworów w czasowo nie zasilanych urządzeniach wodociągowych, wodnokanalizacyjnych lub technologicznych,
 - d. awarią urządzeń podłączonych do instalacji wodnej typu pralka, wirówka, zmywarka,
 - e. przedostaniem się jej z pomieszczenia, którego ubezpieczony nie zajmował – zalanie przez osoby trzecie,
 - f. gwałtownym topnieniem śniegu i lodu zalegającego na dachu,
 - g. pęknięciem akwarium lub łóżka wodnego (stosowane tylko dla Ubezpieczenia mienia rozdział II OWU),
 - r) **zaleganie śniegu i lodu** – bezpośrednie działanie ciężaru nagromadzonego śniegu lub lodu na elementy konstrukcji dachów ubezpieczonego domu lub domu w trakcie budowy powodujące jego uszkodzenie albo zniszczenie,
 - s) **zapadanie się ziemi** – obniżenie się poziomu terenu z powodu zaważenia się naturalnych pustych przestrzeni w gruncie, nie spowodowanych działalnością człowieka,
- 59) zdarzenie ubezpieczeniowe** – zdarzenie nagłe, niemożliwe do przewidzenia i niezależne od woli ubezpieczonego, w wyniku którego zostaje wyrządzona szkoda objęta zakresem ubezpieczenia,
- 60) zwierzęta domowe** – psy, koty, chomiki, świnki morskie, kanarki, papugi, zółwie, ryby akwariowe, fretki, szynszyle, myszokoczeki, myszy, szczury, króliki z wyłączeniem zwierząt trzymany w celach hodowlanych lub handlowych – oswojone i tradycyjnie przebywające wraz z człowiekiem w jego domu, utrzymywane przez niego w charakterze towarzysza z wyłączeniem zwierząt, które mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia lub życia osób trzecich, w szczególności psy uznane za agresywne wg rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracyjnych z 28.04.2003 roku.

Warunki zawarcia umowy ubezpieczenia

§ 3

1. Umowę ubezpieczenia zawieramy z Tobą, na Twój wniosek. Możesz także zawrzeć umowę na cudzy rachunek.
2. W przypadku, gdy umowa ubezpieczenia zawierana jest na cudzy rachunek, zobowiązany jesteś do doręczenia ubezpieczonemu OWU oraz Skorowidza, przed przystąpieniem przez niego do umowy ubezpieczenia.
3. Umowę uważamy za zawartą z chwilą, kiedy przyjmiesz ofertę i opłacisz składkę.
4. Zawarcie umowy potwierdzamy polisą, która jest przesyłana do Ciebie drogą elektroniczną, na wskazany adres e-mail.
5. Okres ubezpieczenia rozpoczyna się w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, potwierdzonym w polisie i kończy wraz z upływem 12- miesięcznego okresu odpowiedzialności, z zastrzeżeniem § 4 ust. 2.
6. Wprowadzenie do umowy ubezpieczenia postanowień dodatkowych lub odmiennych od OWU wymaga formy pisemnej i przyjęcia tych postanowień przez obie strony umowy pod rygorem nieważności.

Okres odpowiedzialności

§ 4

1. Pierwszy Okres odpowiedzialności rozpoczyna się od dnia wskazanego w polisie, jednak nie wcześniej niż od dnia następnego po dniu zapłaty składki lub jej pierwszej raty, o której mowa w § 6 ust. 2 - 3 i trwa 12 miesięcy, z zastrzeżeniem, że odpowiedzialność w zakresie ryzyka powodzi rozpoczyna się nie wcześniej niż po 30 dniach od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia (karencja). Nie stosujemy karencji w przypadku wznowienia ubezpieczenia i zachowania ciągłości ochrony.

Przykład: Jeśli zawarłeś umowę ubezpieczenia 1 stycznia i dokonałeś zapłaty składki w tym samym dniu, a na dzień rozpoczęcia okresu odpowiedzialności wskazałeś dzień 15 stycznia, wówczas ochrona rozpoczyna się 15 stycznia, a w przypadku ryzyka powodzi: 31 stycznia.

2. Z zastrzeżeniem ust. 3, okres odpowiedzialności, o którym mowa w ust. 1 może być kontynuowany przez kolejne następujące po sobie 12-miesięczne okresy odpowiedzialności na zasadach obowiązujących na **30 dni** przed zakończeniem bieżącego okresu odpowiedzialności. Okres odpowiedzialności będzie kontynuowany pod warunkiem, że składka jednorazowa lub I rata składki za kontynuowany okres odpowiedzialności została zapłacona zgodnie z § 6 ust. 6 oraz zaakceptowałeś warunki ochrony na kolejny okres odpowiedzialności wysłane w formie elektronicznej (za pośrednictwem agenta lub przez nas, na 30 dni przed zakończeniem okresu odpowiedzialności). Warunki ochrony na kolejny okres odpowiedzialności, o których mowa w zdaniu poprzednim, mogą być przedstawione również telefonicznie.
3. Okres odpowiedzialności nie zostanie kontynuowany na kolejny okres jeżeli zaprzestaliśmy oferowania umów ubezpieczenia na podstawie OWU lub kontynuowania udzielania ochrony w kolejnych okresach odpowiedzialności na podstawie OWU.
4. W przypadku określonym w ust. 3 poinformujemy Ciebie o zaprzestaniu kontynuowania udzielania ochrony w kolejnych okresach odpowiedzialności na podstawie OWU w formie pisemnej lub inny sposób, w zależności od tego, na jaki sposób komunikacji wyraziłeś zgodę.
5. Okres naszej odpowiedzialności trwa do:
 - 1) ostatniego dnia okresu odpowiedzialności,
 - 2) chwili wyczerpania sumy ubezpieczenia w wyniku wypłaty odszkodowania, w zakresie danego ryzyka,
 - 3) dnia upływu terminu wskazanego w wezwaniu do zapłaty kolejnej raty składki, jeżeli nie została opłacona pomimo wezwania,
 - 4) dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu lub wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia,
 - 5) dnia przeniesienia prawa własności ubezpieczonej nieruchomości,
 w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi pierwsze.

Odstąpienie od umowy ubezpieczenia i wypowiedzenie umowy ubezpieczenia

§ 5

1. Możesz bez podania przyczyn odstąpić od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia lub poinformowania Cię o zawarciu umowy ubezpieczenia.
2. W każdym czasie trwania umowy ubezpieczenia możesz ją wypowiedzieć.
3. Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia albo oświadczenie o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia możesz złożyć na piśmie u agenta lub u nas drogą elektroniczną (e-mail), telefonicznie lub pisemnie; złożenie dyspozycji odstąpienia albo wypowiedzenia od

umowy ubezpieczenia e-mailem może nastąpić wyłącznie po wcześniejszym zarejestrowaniu adresu e-mail ubezpieczającego telefonicznie u ubezpieczyciela.

4. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia oraz wypowiedzenie umowy ubezpieczenia nie zwalnia Cię z obowiązku zapłaty składki za okres, w jakim świadczyliśmy ochronę ubezpieczeniową.

Składka ubezpieczeniowa

§ 6

1. Składka płatna jest jednorazowo z góry za cały okres odpowiedzialności lub w ratach. Wysokość składki lub jej rat oraz terminy ich płatności określone są w polisie.
2. Zapłaty składki lub jej pierwszej raty dokonasz jednocześnie z zawarciem umowy ubezpieczenia.
3. Nieopłacenie składki lub jej pierwszej raty, bądź opłacenie jej w niepełnej wysokości lub po terminie wskazanym w polisie powoduje, że okres odpowiedzialności nie rozpocznie się, a umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu.
4. Brak zapłaty kolejnej raty składki w terminie wskazanym w polisie spowoduje, że wezwiemy Cię do zapłaty kolejnej raty składki w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty. Brak zapłaty kolejnej pełnej wysokości raty składki oznacza, że okres odpowiedzialności kończy się z upływem terminu wskazanego w wezwaniu, a umowę ubezpieczenia uważa się za rozwiązaną przez Ciebie z upływem terminu na zapłatę raty składki wskazanego w wezwaniu. Składki wpłacone po terminie lub w niepełnej wysokości zostaną zwrócone niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni roboczych od stwierdzenia przez nas tej wpłaty, z zastrzeżeniem, że środki wpłacono w sposób umożliwiający zwrotne dokonanie przelewu. W sytuacji, gdy środki zostały wpłacone w sposób uniemożliwiający zwrotne dokonanie przelewu, zostaną zwrócone zgodnie z Twoją dyspozycją.
5. Wezwanie do zapłaty, o jakim mowa w ust. 4, zostanie wysłane do Ciebie w formie wiadomości SMS i/lub drogą elektroniczną na Twój adres e-mail.
6. W przypadku kontynuacji okresu odpowiedzialności na kolejny 12-miesięczny okres zgodnie z § 4 ust. 2, składka jednorazowa lub jej pierwsza rata za kontynuowany okres odpowiedzialności powinna zostać zapłacona do dnia poprzedzającego rozpoczęcie się kontynuowanego okresu w sposób określony przez Ubezpieczającego.
7. Jeżeli składka jednorazowa lub jej pierwsza rata za kontynuowany okres odpowiedzialności nie zostanie zapłacona w terminie, o którym mowa w ust. 6 okres odpowiedzialności nie zostanie kontynuowany, a umowa ubezpieczenia zostaje rozwiązana z końcem bieżącego okresu odpowiedzialności.
8. Składka naliczana jest zgodnie z taryfą składek obowiązującą w dniu złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia, a jej wysokość zależy od:
 - 1) wysokości sumy ubezpieczenia,
 - 2) oceny poziomu ryzyka,
 - 3) zakresu ubezpieczenia,
 - 4) okresu odpowiedzialności,
 - 5) częstotliwości płatności składek.
9. W przypadku składki jednorazowej lub jej pierwszej raty za dzień zapłaty składki przyjmujemy dzień prawidłowej autoryzacji płatności. W przypadku kolejnych rat składki za dzień zapłaty składki przyjmujemy dzień obciążenia rachunku ubezpieczającego kwotą raty składki określoną w umowie ubezpieczenia.
10. Przysługuje Ci zwrot zapłaconej składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.
11. Jeżeli podczas zawierania umowy podałeś nam nieprawdziwe dane mające wpływ na wysokość składki, wówczas jesteś zobowiązany do dopłaty składki wynikającej z różnicy pomiędzy składką należną, gdybyś podał prawdziwe dane, a składką podaną w polisie ubezpieczeniowej. W przypadku powstania szkody nasze roszczenie o zapłatę różnicy pomiędzy składką należną, gdybyś podał prawdziwe dane, a składką podaną w polisie ubezpieczeniowej staje się natychmiast wymagalne i płatne najpóźniej w dniu wypłaty odszkodowania.
12. W przypadku podwyższenia sumy ubezpieczenia zobowiązany jesteś do dopłaty składki.
13. Stosujemy zniżki za zabezpieczenia przeciwkradzieżowe w postaci drzwi z atestem Instytutu Mechaniki Precyzyjnej lub atestem innej jednostki uprawnionej do certyfikacji, systemu alarmowego, systemu alarmowego z grupą interwencyjną.

Roszczenia regresowe

§ 7

1. Ubezpieczony zobowiązany jest udzielić nam pomocy przy dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę, dostarczając niezbędne informacje i dokumenty.

2. W razie zrzeczenia się przez ubezpieczonego praw przysługujących mu względem osób trzecich z tytułu wyrządzonych szkód bez naszej zgody, możemy odmówić wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego odpowiednio w całości lub części lub zażądać zwrotu wypłaconego świadczenia ubezpieczeniowego.

Obowiązki i uprawnienia Twoje i ubezpieczonego

§ 8

1. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia zobowiązany jesteś udzielić odpowiedzi na pytania zamieszczone we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia oraz podać wszystkie znane sobie okoliczności, które są istotne do oceny ryzyka i ustalenia zakresu odpowiedzialności, a także w trakcie okresu odpowiedzialności zgłaszać zmiany okoliczności, o które byłeś zapytany.
2. Nie ponosimy odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 1 nie zostały podane do naszej wiadomości. Jeżeli do naruszenia doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że zdarzenie przewidziane w OWU i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w ust. 1.
3. Właściciel nieruchomości zobowiązany jest właściwie zabezpieczyć przedmiot ubezpieczenia, przestrzegać przepisów prewencyjnych, w tym o ochronie przeciwpożarowej, o konserwacji i eksploatacji urządzeń będących pod jego dozorem oraz zobowiązany jest dbać o konserwację przewodów i urządzeń wodociągowych, wodnokanalizacyjnych i technologicznych.
4. W przypadku przeniesienia prawa własności ubezpieczonej nieruchomości, ubezpieczony zobowiązany jest do poinformowania nas o tym fakcie w terminie 7 dni od daty jej zbycia.
5. Pomniejszamy odszkodowanie o udział własny, jeżeli ubezpieczony korzysta ze zniżki za zastosowanie zabezpieczeń przeciwkradzieżowych (system alarmowy), a zabezpieczenia te w chwili powstania szkody nie były zamontowane, były niesprawne lub ich nie włączono z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa ubezpieczonego, chyba że okoliczności o których mowa wcześniej nie miały wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego lub rozmiar szkody. Udział własny, o którym mowa w zdaniu poprzednim nie dotyczy ubezpieczenia Home Assistance, Assistance dla zwierząt oraz Assistance rowerowy.

Czynności podejmowane przez TU Europa S.A.

§ 9

1. Po otrzymaniu przez nas zawiadomienia o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, informujemy o tym Ciebie, jeżeli nie jesteś osobą występującą z tym zawiadomieniem oraz podejmiemy postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości odszkodowania. Dodatkowo informujemy osobę występującą z roszczeniem pisemnie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia naszej odpowiedzialności lub wysokości odszkodowania, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania.
2. Odszkodowanie wypłacane jest w terminie 30 dni od daty otrzymania przez nas zawiadomienia o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego.
3. Gdyby wyjaśnienie w terminie wskazanym w ust. 2 okoliczności koniecznych do ustalenia naszej odpowiedzialności albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie powinno być wypłacone w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania powinniśmy wypłacić w terminie przewidzianym w ust. 2.
4. Jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określone w zgłoszonym roszczeniu, informujemy o tym na piśmie osobę występującą z roszczeniem oraz ubezpieczonego, jeżeli nie jest on osobą występującą z roszczeniem, wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania.

Warianty ubezpieczenia

§ 10

1. Umowa ubezpieczenia, w zależności od wybranego przez Ciebie wariantu, może obejmować:

Tabela nr 1

Przedmiot ubezpieczenia	Wariant				
	Właściciel			Wynajmujący	Lokator
	Dom	Mieszkanie	Dom w budowie	Dom/Mieszkanie	Dom/Mieszkanie
Mienie:					

dom wraz ze stałymi elementami	✓	x	x	✓ (tylko w przypadku wynajmującego dom)	x
mieszkanie wraz ze stałymi elementami	x	✓	x	✓ (tylko w przypadku wynajmującego mieszkanie)	x
dom w trakcie budowy (wraz ze stałymi elementami)	x	x	✓	x	x
budynek gospodarczy	✓	x	x	✓ (tylko w przypadku wynajmującego dom)	x
ruchomości domowe	✓	✓	x	✓	✓
obiekty małej architektury	✓	x	x	✓ (tylko w przypadku wynajmującego dom)	x
szklane przedmioty	✓	✓	x	✓	✓
Inne ryzyka:					
OC w życiu prywatnym	✓	✓	x	✓	✓
OC wynajmującego	x	x	x	✓	x
OC lokatora	x	x	x	x	✓
Strata finansowa wynajmującego (utrata czynszu)	x	x	x	✓	x
Home Assistance	w ramach ubezpieczenia domu lub mieszkania wraz ze stałymi elementami lub ruchomościami domowymi		x	w ramach ubezpieczenia domu lub mieszkania wraz ze stałymi elementami lub ruchomościami domowymi	
Assistance dla zwierząt	✓	✓	x	✓	✓
Assistance rowerowy	✓	✓	x	✓	✓
asysta prawna i asysta podatkowa	✓	✓	x	✓	✓

- ✓ możliwość ubezpieczenia za opłatą składki
 x brak możliwości ubezpieczenia

2. Ochroną ubezpieczeniową możemy objąć:

- 1) budynek gospodarczy – wyłącznie pod warunkiem jednoczesnego ubezpieczenia domu,
- 2) ruchomości domowe znajdujące się w domu lub mieszkaniu od zdarzeń losowych, akcji ratowniczej, dewastacji,
- 3) obiekty małej architektury, znajdujące się na tej samej posesji co dom – wyłącznie pod warunkiem jednoczesnego ubezpieczenia domu,
- 4) szklane przedmioty – wyłącznie pod warunkiem jednoczesnego ubezpieczenia domu lub mieszkania wraz ze stałymi elementami lub ruchomości domowych,
- 5) OC w życiu prywatnym – wyłącznie pod warunkiem jednoczesnego ubezpieczenia domu lub mieszkania wraz ze stałymi elementami lub ruchomości domowych,
- 6) strata finansowa wynajmującego (utrata czynszu) – wyłącznie pod warunkiem jednoczesnego ubezpieczenia domu lub mieszkania wraz ze stałymi elementami lub ruchomości domowych w wariantcie Wynajmujący Dom/Mieszkanie,
- 7) Assistance dla zwierząt – wyłącznie pod warunkiem jednoczesnego ubezpieczenia domu lub mieszkania wraz ze stałymi elementami lub ruchomości domowych,
- 8) Assistance rowerowy – wyłącznie pod warunkiem jednoczesnego ubezpieczenia domu lub mieszkania wraz ze stałymi elementami lub ruchomości domowych,
- 9) asystę prawną i asystę podatkową – wyłącznie pod warunkiem jednoczesnego ubezpieczenia domu lub mieszkania wraz ze stałymi elementami lub ruchomości domowych,

3. Ubezpieczenie domu lub mieszkania wraz ze stałymi elementami lub ruchomości domowych obejmuje usługi Home Assistance.

Generalne wyłączenia odpowiedzialności

Wyłączenia dotyczące przedmiotu ubezpieczenia

§ 11

1. Ubezpieczenie nie obejmuje szkód powstałych w przedmiocie ubezpieczenia:
 - 1) przeznaczonym do rozbiórki na podstawie decyzji odpowiedniego organu administracji,
 - 2) zbudowanym niezgodnie z zatwierdzoną przez uprawnione organy dokumentacją (jeżeli zatwierdzenie było wymagane) lub bez wymaganych zezwoleń,
 - 3) w którym składowane, magazynowane lub produkowane są materiały niebezpieczne pożarowo, za które uważa się ciecze i materiały stałe, które ze względu na swoje właściwości fizykochemiczne stwarzają zagrożenie wybuchem lub szybkim rozwojem pożaru,
 - 4) skonfiskowanym, zajęтым lub zarekwirowanym przez uprawnione podmioty,
 - 5) podlegającym ubezpieczeniu obowiązkowemu na podstawie odrębnych przepisów,
 - 6) niezamieszkałym nieprzerwanie przez okres powyżej 60 dni – wyłączenie nie dotyczy domu w trakcie budowy.
2. Nie ponosimy odpowiedzialności za szkody:
 - 1) wynikające ze złego stanu technicznego,
 - 2) spowodowane przez pożar powstały z paleniska w przypadku braku ważnego przeglądu kominiarskiego,
 - 3) w zakresie katastrofy budowlanej – wywołane błędem w sztuce budowlanej, wadami konstrukcyjnymi, nieprawidłowym montażem, zastosowaniem niewłaściwych wyrobów lub materiałów budowlanych, niespełnieniem obowiązków wynikających z przepisów prawa, w szczególności prawa budowlanego,
 - 4) powstałe z powodu niedopełnienia przez ubezpieczonego (w wariantcie Wynajmujący Dom/Mieszkanie oraz Lokator Dom/Mieszkanie) obowiązków określonych w §8 ust. 3 (a ich niedopełnienie miało wpływ na powstanie szkody lub jej rozmiar).
3. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte:
 - 1) srebro, złoto, platyna w złomie i sztabach,
 - 2) kamienie szlachetne, półszlachetne, syntetyczne oraz szlachetne substancje organiczne (perły, bursztyny, korale) nie będące wyrobami użytkowymi ani częściami biżuterii,
 - 3) dzieła sztuki, antyki oraz zbiory kolekcjonerskie,
 - 4) broń inna niż myśliwska i sportowa,
 - 5) trofea myśliwskie,
 - 6) rękopisy,
 - 7) programy komputerowe i dane na nośnikach wszelkiego rodzaju,
 - 8) papiery wartościowe i karty płatnicze wszelkiego rodzaju,
 - 9) paliwa napędowe,
 - 10) pojazdy mechaniczne,
 - 11) mienie ruchome w ilościach wskazujących na ich przeznaczenie handlowe,
 - 12) maszyny i urządzenia budowlane.
4. Z ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są nieruchomości o konstrukcji palnej.
5. Ubezpieczeniem nie są objęte szkody w ruchomościach domowych znajdujących się w domu w trakcie budowy.
6. Ubezpieczenie nie obejmuje domu w trakcie budowy od ryzyka szkód powstałych w wyniku deszczu nawalnego, gradu, śniegu i lodu przed osiągnięciem stanu surowego zamkniętego.
7. Nie odpowiadamy za szkody wyrządzone:
 - 1) umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa ubezpieczonego lub wyrządzone umyślnie przez osoby, z którymi ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym (z zastrzeżeniem względów słuszności w przypadku rażącego niedbalstwa),
 - 2) po spożyciu alkoholu, środków odurzających lub substancji psychotropowych albo środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, lekarstw lub innych środków ograniczających świadomość, za wyjątkiem sytuacji, gdy spożycie tych środków nastąpiło w celach medycznych i po zaleceniu lekarza, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody.
8. Ochroną ubezpieczeniową nie jest objęte mienie wykorzystywane do prowadzenia działalności gospodarczej innej niż wskazana w Załączniku nr 1 do OWU znajdujące się w miejscu ubezpieczenia.
9. Ponadto ochroną ubezpieczeniową nie są objęte przedmioty znajdujące się w pomieszczeniach przynależnych, budynku gospodarczym inne niż ruchomości domowe w pomieszczeniach przynależnych/ budynku gospodarczym zdefiniowane w § 2 ust. 1 pkt 39).
10. Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są szkody:
 - 1) w ruchomościach domowych znajdujących się na balkonie, tarasie, loggi, wyłączenie nie dotyczy kradzieży zwykłej,
 - 2) w stałych elementach mieszkania, jeżeli nie służą wyłącznie do obsługi mieszkania i stanowią majątek właściciela budynku, w którym mieszkanie się znajduje,

- 3) wynikające z naturalnego zużycia, pogorszenia się jakości lub starzenia się ubezpieczonego mienia w związku z jego normalną eksploatacją – w zakresie dewastacji,
 - 4) w mieniu wykorzystywanym do innego rodzaju działalności niż zadeklarowana we wniosku o ubezpieczenie,
 - 5) w materiałach wybuchowych i pirotechnicznych, fajerwerkach, detonatorach, sygnalizatorach, raketach świetlnych,
 - 6) w środkach odurzających oraz substancjach psychotropowych (chyba, że stanowią środki obrotowe w aptekach, hurtowniach farmaceutycznych lub podmiotach świadczących usługi medyczne),
 - 7) w mieniu przeznaczonym do likwidacji, złomowania, rozbiórki,
 - 8) w mieniu, w odniesieniu do którego toczy się postępowanie upadłościowe oraz mieniu zajętym przez uprawnione organy władzy państwowej i samorządowej.
11. Ubezpieczenie nie obejmuje nieruchomości, w których prowadzona jest działalność gospodarcza polegająca na:
- 1) dystrybucji paliw kopalnych,
 - 2) dystrybucji drewna, słomy, pasz, zboża,
 - 3) dystrybucji broni, amunicji,
 - 4) dystrybucji fajerwerków i ogni sztucznych oraz innych artykułów pirotechnicznych,
 - 5) dystrybucji środków odurzających oraz substancji psychotropowych (chyba, że stanowią środki obrotowe w aptekach)
 - 6) działalności paramedycznej, z wyłączeniem działalności fizjoterapeutycznej określonej w Załączniku nr 1 do OWU.
12. Ubezpieczenie nie obejmuje nieruchomości przeznaczonych na kluby nocne, dyskoteki, agencje i biura towarzyskie.
13. Odszkodowanie nie przysługuje w całości lub w części, a w przypadku jego wypłaty podlega ono zwrotowi, jeżeli:
- 1) wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia lub zgłoszone roszczenie oparte zostało na dokumentach/ informacjach poświadczających nieprawdę bądź sfałszowanych,
 - 2) zgłoszone roszczenie zawiera informacje niezgodne z prawdą,
 - 3) użyto fałszywych środków lub zabiegów w celu uzyskania odszkodowania.
14. Z naszej odpowiedzialności wyłączone są szkody powstałe w wyniku uderzenia pojazdu w zwierzęta domowe.

Wyłączenia dotyczące zakresu ubezpieczenia

§ 12

1. Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są szkody powstałe wskutek:
 - 1) powodzi oraz przenikania wód gruntowych w jej wyniku, jeśli nastąpiły w terminie pierwszych 30 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia,
 - 2) działań wojennych, stanu wojennego, wojny domowej, stanu wyjątkowego, rewolucji, powstania, zamieszek, rozruchów, strajków, buntów, sabotażu, terroryzmu, nacjonalizacji, konfiskaty, zajęcia lub zarekwirowania mienia przez uprawnione podmioty,
 - 3) działania energii jądrowej, skażenia radioaktywnego, działania promieni laserowych i maserowych oraz pola magnetycznego i elektromagnetycznego,
 - 4) zapadnięcia się lub obsunięcia się ziemi w wyniku szkód górniczych, w rozumieniu prawa górniczego albo w wyniku innej działalności prowadzonej przez człowieka, w tym także w wyniku drgań spowodowanych ruchem pojazdów lądowych, powietrznych, podziemnych,
 - 5) osiadania gruntu,
 - 6) powolnego i systematycznego działania wibracji, hałasu, zawilgocenia pomieszczeń z powodu nieszczelności urządzeń wodnokanalizacyjnych, wodociągowych i technologicznych, kondensacji pary wodnej na powierzchni rur lub ścian, przemarzania,
 - 7) tworzenia się zagrzybień,
 - 8) zawilgocenia lub zalania spowodowanego nieszczelnością okien, dachu, ścian lub urządzeń odprowadzających wodę z dachu, ścian, tarasów i balkonów, jeżeli konserwacja tych instalacji, urządzeń lub elementów budynku należała do obowiązków ubezpieczonego a ubezpieczony przy zachowaniu zwykłej staranności powinien był wiedzieć o powstałych nieszczelnościach, lub jeżeli wiedząc o istniejących zaniedbaniach w tym zakresie nie występował na piśmie lub drogą poczty elektronicznej do właściciela lub administratora budynku z żądaniem ich usunięcia,
 - 9) przyczyny zaistniałej przed rozpoczęciem okresu odpowiedzialności,
 - 10) eksplozji wywołanej przez ubezpieczonego w celach produkcyjnych, eksploatacyjnych lub innych,
 - 11) prowadzenia prób ciśnieniowych instalacji tryskaczowej,
 - 12) zalania, naporu śniegu lub lodu, gradu, deszczu nawalnego - jeżeli do powstania szkody doszło na skutek złego stanu technicznego dachu lub innych elementów budynku lub niezabezpieczenia otworów dachowych, okiennych lub drzwiowych, z wyłączeniem szkód w mieniu, jeżeli do obowiązków ubezpieczającego lub ubezpieczonego nie należało dbanie o stan techniczny dachu lub innych elementów budynku lub jeżeli ubezpieczający lub ubezpieczony przed dniem powstania szkody nie wiedział o istniejących zaniedbaniach w tym zakresie albo o nich wiedział i wzywał wynajmującego lub zarządzającego budynkiem do ich usunięcia,
 - 13) błędów projektowych, wad materiałowych, konstrukcyjnych, złego wykonania lub błędów w produkcji, w tym wad ukrytych,
 - 14) użytkowania przedmiotu ubezpieczenia niezgodnie z jego przeznaczeniem lub przepisami technicznymi,
 - 15) naturalnego zużycia, pogarszania się jakości lub starzenia się ubezpieczonego mienia w związku z jego normalną eksploatacją,

- 16) poplamienia, odbarwienia, zakurzenia, zabrudzenia a także wgniecenia i odpryski oraz inne drobne uszkodzenia, które powstały w wyniku działania człowieka i nie mają wpływu na funkcjonalność ubezpieczonego mienia.
- Nie odpowiadamy za szkody powstałe w następstwie wpadnięcia przedmiotu ubezpieczenia do wody lub innej cieczy, które nastąpiło w wyniku działania człowieka.
 - Nie ponosimy odpowiedzialności za szkody powstałe wskutek zalania w sytuacji, gdy szkoda powstała podczas prób ciśnieniowych, napraw lub konserwacji tych instalacji.

Obliczanie wysokości odszkodowania

§ 13

- Wysokość odszkodowania ustala się w kwocie odpowiadającej rozmiarowi szkody, w granicach sumy ubezpieczenia, przy czym wysokość odszkodowania nie może przekroczyć, w zależności od sposobu ustalania sumy ubezpieczenia, wartości wskazanych w Tabeli nr 2:

Tabela nr 2

Przedmiot ubezpieczenia	Wartość	
dom	do 40 lat	wartość odtworzeniowa
	powyżej 40 lat	wartość rzeczywista, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej
budynek gospodarczy	do 20 lat	wartość odtworzeniowa
	powyżej 20 lat	wartość rzeczywista
mieszkanie wraz ze stałymi elementami	wartość rynkowa – w przypadku szkody całkowitej wartość odtworzeniowa – w przypadku szkody częściowej	
dom w trakcie budowy	wartość odtworzeniowa	
ruchomości domowe od zdarzeń losowych, ruchomości domowe od kradzieży z włamaniem, dewastacji, rabunku,	wartość odtworzeniowa z zastrzeżeniem, że dla: 1) sprzętu RTV i AGD, sprzętu komputerowego i fotograficznego powyżej 5 lat – według wartości rzeczywistej, 2) roślin doniczkowych – według wartości rynkowej roślin tego samego gatunku, w tym samym wieku, nie starszych jednak niż 10 lat, 3) zwierząt domowych – koszty leczenia do wysokości sumy ubezpieczenia	
rabunek poza miejscem ubezpieczenia	1) rabunek poza miejscem ubezpieczenia - wypłacamy świadczenie w wysokości: a) 200 PLN za utratę portfela, b) 300 PLN za utratę torebki, torby lub teczki c) w wartości odtworzeniowej za utratę przedmiotów wskazanych w § 2 ust. 1 pkt 35 ppkt a), b), c) i e)	
obiekty małej architektury	wartość odtworzeniowa	
szklane przedmioty	wartość odtworzeniowa	
OC w życiu prywatnym/ OC wynajmującego/ OC lokatora	wysokość szkody	
Strata finansowa wynajmującego (utrata czynszu)	Wysokość szkody	
Home assistance	Zgodnie z § 34 ust. 1 oraz § 35 ust. 1 OWU	
Assistance dla zwierząt	Zgodnie z § 38 ust. 1 oraz § 39 ust. 1 OWU	
Assistance rowerowy	Zgodnie z § 42 ust. 1 oraz § 43 ust. 1 OWU	
Asysta prawna i asysta podatkowa	Zgodnie z § 48 ust. 1 OWU	

- Gdy szkoda nie będzie naprawiana na wniosek ubezpieczonego lub gdy ubezpieczony nie przedstawi kalkulacji naprawy szkody, wysokość odszkodowania ustala się według kalkulacji sporządzonej przez nas.
- W przypadku wykonania remontu w budynkach starszych niż 40 lat – stopień zużycia technicznego pomniejszamy stosownie do okresu eksploatacji elementów, które podlegały remontowi.
- W porozumieniu z ubezpieczonym wysokość odszkodowania może być ustalona przez nas na podstawie:

- 1) rachunków za odbudowę lub naprawę mienia, potwierdzonych kosztorysem powykonawczym sporządzonym przez podmiot dokonujący odbudowy lub naprawy, lub specyfikacją wykonanych robót, sporządzoną przez podmiot dokonujący odbudowy lub naprawy,
- 2) kosztorysu odbudowy lub naprawy.
5. Przedstawione rachunki lub kosztorysy, o których mowa w ust. 4 weryfikujemy w zakresie zgodności ze stanem faktycznym:
 - 1) wysokości poniesionych kosztów,
 - 2) dotychczasowych wymiarów ubezpieczonego mienia,
 - 3) zakresu robót
 - 4) użytych materiałów.
6. Przy ustalaniu rozmiaru szkody nie uwzględnia się:
 - 1) wartości naukowej, kolekcjonerskiej, artystycznej, zabytkowej lub pamiątkowej ubezpieczonego mienia,
 - 2) kosztów dodatkowych poniesionych w związku z brakiem części zamiennych lub innych materiałów potrzebnych do przywrócenia stanu istniejącego przed szkodą,
 - 3) kosztów poniesionych na odkażanie pozostałości po szkodzie, usuwanie zanieczyszczeń gleby, wody, powietrza oraz rekultywację gruntów,
 - 4) kosztów poniesionych na wszelkiego rodzaju publiczno-prawne obciążenia.
7. Od ustalonego rozmiaru szkody odlicza się wartość pozostałości, które mogą być przeznaczone do dalszego użytku, przeróbki lub sprzedaży. Pozostałości po szkodzie pozostają własnością ubezpieczonego.
8. W odniesieniu do ruchomości domowych, których wartość jednostkowa na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia przekracza 5 000 zł ubezpieczony zobowiązany jest udokumentować posiadanie oraz wartość utraconych lub zniszczonych przedmiotów poprzez przedstawienie dokumentu zakupu, w szczególności: paragonów, faktur, rachunków. W przypadku braku takiego dokumentu, jeśli zniszczenie lub utracenie ruchomości domowych jest spowodowane zdarzeniem losowym lub kradzieżą z włamaniem wypłacimy świadczenie do wysokości 50% wartości utraconego lub zniszczonego przedmiotu.

Reklamacje

§ 14

1. Ubezpieczający, ubezpieczony, uprawniony mają prawo do składania reklamacji, zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ubezpieczyciela, do:
 - 1) naszego Departamentu Obsługi Reklamacji TU Europa S.A.:
 - 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 numerem 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) agenta:
 - a) w formie elektronicznej – za pośrednictwem bankowości Internetowej, zakładka - „napisz wiadomość” (poziom profilu Klienta) lub poprzez strony internetowe agenta www.getinbank.pl, formularz „złóż reklamację” oraz www.noblebank.pl, formularz „kontakt” z wybranym tematem „reklamacja”,
 - b) ustnej – telefonicznie poprzez kontakt z infolinią agenta pod numerem : 197 97 lub dla dzwoniących z zagranicy +48 32 604 30 01 (Infolinia dostępna 7 dni w tygodniu, całą dobę) albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce agenta,
 - c) w formie pisemnej – przez pozostawienie pisma w jednostce agenta albo przesłanie na adres: Getin Noble Bank S.A., ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa lub Getin Noble Bank S.A., ul. Uniwersytecka 18, 40-007 Katowice.
2. Aktualne dane teled adresowe ubezpieczyciela znajdują się na stronie internetowej pod adresem: www.tueuropa.pl.
3. 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>
4. W przypadkach 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 rozstrzygnięcia sporów ODR (Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
5. Osoba wskazana w ust. 1, będąca konsumentem, może także korzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
6. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

- 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.
- 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.
- Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi pocztą elektroniczną może nastąpić wyłącznie na wniosek składającego reklamację.

Postanowienia dodatkowe

§ 15

- Wszelkie zawiadomienia i oświadczenia kierowane przez strony i podmioty stosunku ubezpieczenia powstałego na podstawie OWU, mogą być składane w formie elektronicznej lub na piśmie, chyba że umowa ubezpieczenia lub OWU stanowią inaczej lub ubezpieczony/występujący z roszczeniem wyrazi wolę innej formy komunikacji.
- Powinieneś informować nas o każdej zmianie swoich danych oraz danych ubezpieczonych podanych w umowie ubezpieczenia poprzez złożenie oświadczenia o zmianie danych do ubezpieczenia.
- Złożenie oświadczenia o zmianie danych e-mailem przez Ciebie lub ubezpieczonego może nastąpić po wcześniejszym zarejestrowaniu adresu e-mail Twojego lub ubezpieczonego w Biurze Obsługi Klienta. Zarejestrowanie adresu e-mail, o którym mowa w zdaniu poprzednim, możliwe jest telefonicznie w Biurze Obsługi Klienta.

§ 16

- W sprawach nieuregulowanych mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
- Prawem właściwym dla umowy ubezpieczenia zawartej na podstawie OWU jest prawo polskie.
- Spory z umowy ubezpieczenia mogą być rozstrzygane na drodze polubownej.
- Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia zawartej na podstawie OWU można wytoczyć przed sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej bądź sąd właściwy dla miejsca zamieszkania ubezpieczającego lub ubezpieczonego z umowy ubezpieczenia lub spadkobierca.
- Językiem stosowanym przy wzajemnych relacjach pomiędzy stronami umowy ubezpieczenia jest język polski.

II. Ubezpieczenie mienia

Zakres ubezpieczenia

§ 17

- Zakres ubezpieczenia przedstawia Tabela nr 3:

Tabela nr 3

Przedmiot ubezpieczenia	Zakres ubezpieczenia
dom wraz ze stałymi elementami mieszkanie wraz ze stałymi elementami	Zdarzenia losowe (w tym powódź), katastrofa budowlana, akcja ratownicza, dewastacja, graffiti, szkody wyrządzone przez dzikie zwierzęta, koszty poszukiwania przyczyny szkody
dom w trakcie budowy	Zdarzenia losowe (w tym powódź), katastrofa budowlana, akcja ratownicza,
budynek gospodarczy	Zdarzenia losowe (w tym powódź), katastrofa budowlana, akcja ratownicza
stałe elementy	Zdarzenia losowe (w tym powódź), akcja ratownicza, dewastacja również kradzież z włamaniem (nie dotyczy domu w budowie)
ruchomości domowe	Zdarzenia losowe (w tym powódź), akcja ratownicza, Za opłatą dodatkowej składki:

	kradzież z włamaniem, w tym również rabunek, rabunek poza miejscem ubezpieczenia, dewastacja, (wyłącznie pod warunkiem jednoczesnego ubezpieczenia ruchomości od zdarzeń losowych)
szklane przedmioty	stłuczenie
obiekty małej architektury	Zdarzenia losowe (w tym powódź), szkody wyrządzone przez dzikie zwierzęta, kradzież zwykła przedmiotów wskazanych w § 2 ust.1 pkt 25)
strata finansowa wynajmującego (utrata czynszu)	Strata finansowa polegająca na utracie czynszu w przypadku zajścia zdarzenia losowego objętego ochroną powodującego, że dom lub mieszkanie nie może być w dalszym ciągu zamieszkiwane

- W przypadku rozszerzenia zakresu ubezpieczenia o ubezpieczenie ruchomości domowych od zdarzeń losowych obejmujemy ochroną również żywność lub leki, które uległy rozmrożeniu lub zepsuciu w wyniku przerwy w dostawie prądu na skutek zdarzeń losowych.
- W zakresie ubezpieczenia ruchomości domowych od zdarzeń losowych obejmujemy ochroną ruchomości domowe w trakcie przeprowadzki ubezpieczonego z mieszkania lub domu, stanowiącego jego dotychczasowe miejsce zamieszkania do innego mieszkania lub domu, w takim samym zakresie, jak w dotychczasowym miejscu ubezpieczenia. Ponosimy odpowiedzialność w okresie 30 dni po dniu przekazania do nas informacji o przeprowadzce przez ubezpieczonego.

Ubezpieczenie na wypadek straty finansowej wynajmującego (utrata czynszu)

§ 18

- Za opłatą dodatkowej składki w wariantcie Wynajmujący Dom/Mieszkanie możesz rozszerzyć zakres ubezpieczenia domu wraz ze stałymi elementami lub mieszkania wraz ze stałymi elementami o stratę finansową polegającą na utracie czynszu w przypadku zajścia zdarzenia losowego lub powodzi powodującego, że dom lub mieszkanie nie może być w dalszym ciągu zamieszkiwane, a najemca jest zwolniony z zapłaty czynszu (lub jego części) zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
- Warunkiem naszej odpowiedzialności jest forma pisemna umowy najmu oraz potwierdzenie otrzymania czynszu za ostatni miesiąc.
- Ochroną ubezpieczeniową obejmujemy utracony czynsz w okresie naprawy lub odbudowy uszkodzonego lub zniszczonego domu lub mieszkania, nie dłuższy jednak niż 2 miesiące od zajścia zdarzenia losowego, które spowodowało utratę czynszu i nie dłuższy niż do dnia, w którym dom lub mieszkanie znowu nadają się do zamieszkania.

Suma ubezpieczenia i limity odpowiedzialności

§ 19

- Suma ubezpieczenia dla domu wraz ze stałymi elementami, mieszkania wraz ze stałymi elementami i garażem wolnostojącym, domu w trakcie budowy określana jest przez Ciebie w umowie ubezpieczenia i stanowi górną granicę naszej odpowiedzialności. Suma ubezpieczenia określana jest przez Ciebie zgodnie z ust. 4 poniżej.
- Maksymalne sumy ubezpieczenia (zwane dalej: s.u.) i limity odpowiedzialności określone są w Tabeli nr 4:

Tabela nr 4

Przedmiot ubezpieczenia	Maksymalna s.u.	Limity odpowiedzialności w zakresie określonego przedmiotu ubezpieczenia	
dom wraz ze stałymi elementami	zgodnie z ust. 1 i 4	koszty poszukiwania i usunięcia przyczyny szkody (limit na każde zdarzenie)	5 000 PLN
		graffiti	1 500 PLN
		stałe elementy od zdarzeń losowych	250 000 PLN
		stałe elementy od kradzieży z włamaniem	10% sumy ubezpieczenia domu wraz ze stałymi elementami od zdarzeń losowych maksymalnie 10 000 PLN

mieszkanie wraz ze stałymi elementami i garażem wolnostojącym	zgodnie z ust. 1 i 4	koszty poszukiwania i usunięcia przyczyny szkody	5 000 PLN
		stałe elementy od zdarzeń losowych	250 000 PLN
		stałe elementy od kradzieży z włamaniem	10% sumy ubezpieczenia mieszkania wraz ze stałymi elementami od zdarzeń losowych maksymalnie 10 000 PLN
dom w trakcie budowy	zgodnie z ust. 1 i 4	stałe elementy	15% s.u. domu w trakcie budowy
ruchomości domowe	250 000 PLN (zdarzenia losowe) 100 000 PLN (kradzież z włamaniem, rabunek, rabunek poza miejscem ubezpieczenia, dewastacja)	gotówka	1 000 PLN
		bizuteria	5 % s.u. ruchomości domowych od zdarzeń losowych lub kradzieży z włamaniem i nie więcej niż 5 000 PLN
		sprzęt elektroniczny, sprzęt fotograficzny, sprzęt komputerowy	60 % s.u. ruchomości domowych od zdarzeń losowych
		rabunek poza miejscem ubezpieczenia	3 000 PLN
		koszty wymiany dokumentów osobistych utraconych w wyniku kradzieży z włamaniem i rabunku	1 000 PLN
		ruchomości domowe gości	5 000 PLN
		ruchomości domowe w pomieszczeniach przynależnych/ budynku gospodarczym	10% s.u. odpowiednio: - ruchomości domowych od zdarzeń losowych lub - kradzieży z włamaniem
		kradzież zwykła przedmiotów wskazanych w §2 ust.1 pkt 25) w ramach wariantu Właściciel Dom oraz Wynajmujący Dom/mieszkanie (w przypadku ubezpieczenia domu)	10 000 PLN
		zwierzęta domowe	1 000 PLN
budynek gospodarczy	80 000 PLN	stałe elementy	30% s.u. budynku gospodarczego
obiekty małej architektury	25 000 PLN	roślinność ogrodową	5 000 PLN
szklane przedmioty	3 000 PLN albo 5 000 PLN		-
strata finansowa ubezpieczającego (utrata czynszu)	10 000 PLN		-

- Suma ubezpieczenia to górna granica naszej odpowiedzialności zarówno na jedno jak i wszystkie zdarzenia, jakie wystąpią w trakcie trwania okresu odpowiedzialności.
- Suma ubezpieczenia domu lub mieszkania wraz z ich stałymi elementami, domu w trakcie budowy, budynku gospodarczego, obiektów małej architektury, szklanych przedmiotów oraz ruchomości domowych od ognia i zdarzeń losowych ustalana jest przez Ciebie na dzień złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia i powinna odpowiadać:

- 1) wartości rynkowej – w odniesieniu do mieszkania z pomieszczeniami przynależnymi, miejsca postojowego;
 - 2) wartości odtworzeniowej – w odniesieniu do domu, którego wiek nie przekracza 40 lat, budynku gospodarczego, którego wiek nie przekracza 20 lat, domu w trakcie budowy, obiektów małej architektury, ruchomości domowych, szklanych przedmiotów, stałych elementów;
 - 3) wartości rzeczywistej – w odniesieniu do domu, którego wiek przekracza 40 lat, w odniesieniu do budynku gospodarczego, którego wiek przekracza 20 lat
5. Suma ubezpieczenia domu w trakcie budowy powinna odpowiadać docelowej wartości tej nieruchomości z uwzględnieniem zamontowania stałych elementów. Limit odpowiedzialności z tytułu wystąpienia szkód w takiej nieruchomości ograniczony jest wartością wykonanych prac do dnia wystąpienia szkody, jednak nie może przekroczyć sumy ubezpieczenia.
6. Każdorazowa wypłata odszkodowania powoduje zmniejszenie sumy ubezpieczenia, aż do chwili całkowitego jej wyczerpania.
7. W każdym momencie okresu odpowiedzialności możesz dokonać zmiany sumy ubezpieczenia, w przypadku podwyższenia sumy ubezpieczenia pod warunkiem zapłaty składki. W tym celu powinieneś złożyć do nas wniosek o podwyższenie/ obniżenie sumy ubezpieczenia.
8. Jeżeli w dniu powstania szkody wartość ubezpieczonej nieruchomości jest niższa od sumy ubezpieczenia określonej w polisie (nadubezpieczenie), to ponosimy odpowiedzialność tylko do wysokości poniesionej szkody.
9. Jeżeli w okresie odpowiedzialności nastąpi wypłata odszkodowania, możesz zgłosić nam ten fakt i za naszą zgodą dokonać uzupełnienia sumy ubezpieczenia o wypłacone odszkodowanie (doubezpieczenie), opłacając dodatkową składkę.

Zabezpieczenie mienia

§ 20

1. Ubezpieczony powinien należycie zabezpieczyć ruchomości domowe i stałe elementy przed kradzieżą z włamaniem, rabunkiem i dewastacją. Mienie uważa się za należycie zabezpieczone, jeżeli zostały spełnione łącznie niżej wymienione warunki:
- 1) wszystkie wejścia do domu lub mieszkania zabezpieczone są prawidłowo osadzonymi pełnymi drzwiami zewnętrznymi, które są zamknięte na co najmniej dwa zamki wielozastawkowe lub jeden zamek wielopunktowego ryglowania, lub jeden zamek mający atest Instytutu Mechaniki Precyzyjnej, lub innej instytucji uprawnionej do jego wydania,
 - 2) drzwi zewnętrzne domu lub mieszkania zawierające w swej konstrukcji elementy szklane muszą być zabezpieczone tak, aby wejście do pomieszczeń lub otwarcie w tych drzwiach zamka przez otwór wybity w szybie było niemożliwe,
 - 3) wejście do piwnicy, garażu, budynku gospodarczego lub innego pomieszczenia gospodarczego zabezpieczone jest drzwiami, które są zamknięte na co najmniej jeden zamek wielozastawkowy, kłódkę wielozastawkową lub inny atestowany system zabezpieczenia, o ile nie są to drzwi zewnętrzne domu lub mieszkania, w przeciwnym razie stosuje się wymogi zawarte w pkt 1). Elektroniczny system zamykania drzwi garażowych jest uważany za należyte zabezpieczenie także wtedy, gdy drzwi te są jednocześnie wejściem do domu lub mieszkania,
 - 4) drzwi balkonowe, drzwi tarasowe o konstrukcji drzwi balkonowych oraz okna są prawidłowo osadzone i zamknięte w sposób uniemożliwiający otwarcie ich przez osoby trzecie bez użycia siły i narzędzi,
 - 5) klucze do zamków i kłódek znajdują się w wyłącznym posiadaniu ubezpieczonego, osób bliskich lub osób upoważnionych do ich przechowywania, w przypadku wariantu Wynajmujący Dom/Mieszkanie oraz Lokator Dom/Mieszkanie również w posiadaniu właściciela nieruchomości,
 - 6) otwory w ścianach i stropach są zabezpieczone w sposób uniemożliwiający dokonanie kradzieży bez włamania, z wyjątkiem otworów na kondygnacjach powyżej parteru, jeżeli nie ma do nich dostępu z położonych pod nimi lub obok nich balkonów, dachów, przybudówek, tarasów, schodów lub stałych drabinek i z dachu położonego powyżej w przypadku otworów położonych na najwyższej kondygnacji.

Szczególne wyłączenia odpowiedzialności

Ubezpieczenie na wypadek kradzieży z włamaniem, rabunku

Ubezpieczenie na wypadek dewastacji

Ubezpieczenie ruchomości domowych w trakcie przeprowadzki

§ 21

1. Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej na wypadek kradzieży z włamaniem, rabunku i dewastacji wyłączone są szkody:
- 1) w mieniu zabezpieczonym niezgodnie z postanowieniami § 20,
 - 2) w mieniu znajdującym się w domu w trakcie budowy,

- 3) powstałe w wyniku kradzieży bez znamion włamania oraz zaginięcia w niewyjaśnionych okolicznościach, z zastrzeżeniem kradzieży zwykłej,
 - 4) w przedmiotach wskazanych w § 2 ust. 1 pkt 25) od kradzieży zwykłej w wariantcie Właściciel Mieszkanie oraz Wynajmujący Dom/Mieszkanie (w przypadku ubezpieczenia mieszkania) oraz Lokator Dom/Mieszkanie,
 - 5) w mieniu ruchomym zgromadzonym w ilościach wskazujących na jego handlowe przeznaczenie,
 - 6) w przedmiotach przyjętych w celu naprawy lub przechowania przez ubezpieczonego, osoby bliskie, lub za które ubezpieczony ponosi odpowiedzialność, z wyłączeniem mienia służbowego i mienia wypożyczonego (jeżeli wypożyczenie zostało udokumentowane),
 - 7) w przedmiotach nielegalnie wprowadzonych na polski obszar celny lub nielegalnie posiadanych przez ubezpieczonego, osoby bliskie lub osoby, za które ubezpieczony ponosi odpowiedzialność,
 - 8) powstałe na skutek pokrycia graffiti elewacji mieszkania lub domu w trakcie budowy, budynku gospodarczego, obiektów małej architektury.
2. Ochroną ubezpieczeniową w zakresie ubezpieczenia na wypadek kradzieży z włamaniem, rabunku nie są objęte zwierzęta domowe.
 3. Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej ruchomości domowych w trakcie przeprowadzki wyłączone są szkody w postaci zagubienia, zniszczenia lub uszkodzenia mienia powstałe podczas transportu, demontażu i montażu.
 4. Odpowiednio zastosowanie mają również wyłączenia określone w § 11 oraz § 12 OWU.

Szklane przedmioty

§ 22

1. Ubezpieczenie standardowo nie obejmuje stłuczenia szklanych przedmiotów, chyba że ubezpieczenie zostało rozszerzone o ten zakres.
2. Ochroną nie są objęte szkody:
 - 1) w szklanych i kamiennych wykładzinach podłogowych,
 - 2) w szybach zamontowanych we wszelkiego rodzaju urządzeniach lub instalacjach, z wyjątkiem wymienionych w § 2 pkt 45),
 - 3) w przedmiotach szklanych, ceramicznych, kamiennych nie przytwierdzonych na stałe do ścian, sufitów (naczynia, oszklenie obrazów, lustra, lampy itp.) z wyjątkiem wymienionych w § 2 pkt.45),
 - 4) w elementach szklanych, ceramicznych, kamiennych zainstalowanych niezgodnie ze swoim przeznaczeniem.
3. Z zakresu ochrony wyłączone są szkody:
 - 1) polegające na poplamieniu, zmianie barw, zadrapaniu, porysowaniu lub odprysnięciu kawałków powierzchni przedmiotu ubezpieczenia,
 - 2) powstałe podczas przewozu, transportu, montażu lub demontażu przedmiotu ubezpieczenia, prowadzenia prac konserwacyjnych lub naprawczych,
 - 3) powstałe w wyniku nieprawidłowego montażu lub wady produkcyjnej przedmiotu ubezpieczenia,
 - 4) użytkowania przedmiotu ubezpieczenia niezgodnie z jego przeznaczeniem lub przepisami technicznymi.
4. Odpowiednio zastosowanie mają również wyłączenia określone w § 11 oraz § 12 OWU.

Ubezpieczenie na wypadek straty finansowej wynajmującego (utrata czynszu)

§ 23

1. Z naszej odpowiedzialności wyłączone są szkody powstałe wskutek:
 - 1) decyzji właściwych organów administracji, które uniemożliwiają lub powodują opóźnienia w odtworzeniu zniszczonego mienia;
 - 2) opóźnienia w udostępnieniu do zamieszkania lub wznowienia działalności w wyniku decyzji ubezpieczonego.
2. Nie ponosimy odpowiedzialności za odtworzenie mienia po szkodzie.
3. Odpowiednio zastosowanie mają również wyłączenia określone w § 11 oraz § 12 OWU.

Postępowanie ubezpieczonego w razie powstania szkody

§ 24

1. W przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego ubezpieczony powinien:
 - 1) skorzystać z dostępnych środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia, zapobieżenia szkodzie lub niedopuszczenia do zwiększenia jej rozmiarów,
 - 2) zawiadomić nas niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych (od daty powstania szkody lub uzyskania o niej informacji) o zdarzeniu ubezpieczeniowym,
 - 3) nie zmieniać bez naszej zgody stanu faktycznego spowodowanego zaistniałym zdarzeniem ubezpieczeniowym, chyba że zmiany były niezbędne do zabezpieczenia pozostałego mienia lub były w danych okolicznościach konieczne. Nie możemy powoływać się na ten zakaz, jeżeli nie rozpoczęto czynności likwidacyjnych w ciągu 7 dni od daty otrzymania przez nas zawiadomienia o powstaniu szkody,
 - 4) powiadomić zarządzającego budynkiem, jeżeli właściciel budynku może ponosić odpowiedzialność za szkodę,

- 5) udzielić nam wyjaśnień, dostarczyć dostępne dokumenty dotyczące okoliczności i rozmiaru szkody, w tym dowody potrzebne do ustalenia okoliczności powstania i rozmiaru szkody oraz umożliwić przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego,
 - 6) niezwłocznie zawiadomić organy ścigania o każdej szkodzie, która mogła powstać w związku z popełnionym przestępstwem, w przypadku wszczęcia postępowania karnego – dostarczyć nam niezwłocznie po ich otrzymaniu postanowienie o jego umorzeniu bądź odpis prawomocnego wyroku,
 - 7) zabezpieczyć możliwości dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.
2. Ubezpieczony zobowiązany jest powiadomić niezwłocznie, najpóźniej w terminie 12 godzin od ujawnienia się zdarzenia, miejscowy organ policji o każdym przypadku kradzieży zwykłej, kradzieży z włamaniem, usiłowania lub dokonania rabunku, dewastacji. Zawiadomienie powinno zawierać wykaz utraconych przedmiotów.
 3. Zgłoszenia roszczenia można dokonać:
 - 1) on – line pod adresem: <http://www.tueuropa.pl>,
 - 2) telefonicznie dzwoniąc pod numerem: 801 500 300 lub 71 36 92 887,
 - 3) pisemnie na adres TU Europa S.A.
 4. W przypadku naruszenia przez ubezpieczonego umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa postanowień ust. 1 pkt 1), jesteśmy zwolnieni od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu
 5. W przypadku naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku określonego w ust. 1 pkt 2) możemy odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło nam ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia ubezpieczeniowego, chyba że w terminie wyznaczonym otrzymaliśmy wiadomość o okolicznościach, które należało podać do naszej wiadomości.

III. Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej w życiu prywatnym, OC wynajmującego, OC lokatora

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

§ 25

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest ustawowa odpowiedzialność cywilna w życiu prywatnym ubezpieczonego i jego osób bliskich za szkody osobowe i szkody w mieniu wyrządzone osobom trzecim, które miały miejsce w okresie odpowiedzialności i nastąpiły na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, do naprawienia których zobowiązany jest ubezpieczony i jego osoby bliskie w myśl przepisów prawa polskiego, z zastrzeżeniem ust. 2 pkt 4).
2. W podstawowym zakresie ubezpieczenia ponosimy odpowiedzialność za szkody wyrządzone:
 - 1) w związku z posiadaniem i użytkowaniem mienia, do którego ubezpieczony posiada tytuł prawny właściciela i w którym prowadzi gospodarstwo domowe z wyłączeniem domu lub mieszkania przeznaczonego na wynajem,
 - 2) w związku z amatorskim uprawianiem sportu przez ubezpieczonego i jego osoby bliskie,
 - 3) przez zwierzęta domowe ubezpieczonego,
 - 4) wskutek zalania mienia osób trzecich będącym następstwem eksploatacji instalacji i urządzeń wodociągowych, kanalizacyjnych, centralnego ogrzewania lub klimatyzacyjnych przez ubezpieczonego niezależnie od jego winy.
3. W ramach określonej sumy ubezpieczenia pokrywamy:
 - 1) koszty wynagrodzenia rzeczoznawców powołanych za naszą wiedzą i zgodą w celu ustalenia okoliczności lub rozmiarów szkody,
 - 2) niezbędne koszty uzasadnione okolicznościami danego zdarzenia, mające na celu zapobieżenie zwiększaniu się szkody,
 - 3) wszelkie niezbędne koszty sądowej obrony przed roszczeniami osoby trzeciej, w sporze prowadzonym wyłącznie na nasze polecenie lub za naszą zgodą, lub
 - 4) koszty postępowania ugodowego, prowadzonego wyłącznie na nasze polecenie lub za naszą zgodą w związku ze zgłoszonymi roszczeniami wobec ubezpieczonego.
4. W zależności od wybranego przez Ciebie wariantu, ubezpieczenie jest dodatkowo rozszerzane:
 - 1) w wariantcie Wynajmujący Dom/Mieszkanie , w przypadku zakupu OC w życiu prywatnym o ubezpieczenie OC wynajmującego,
 - 2) w wariacie Lokator Dom/Mieszkanie , w przypadku zakupu OC w życiu prywatnym o ubezpieczenie OC lokatora.

§ 26

Ubezpieczenie OC w życiu prywatnym przy zakupie wariantu Wynajmujący Dom/Mieszkanie zostaje automatycznie rozszerzone o ubezpieczenie OC wynajmującego w związku z posiadaniem przez ubezpieczonego domu lub mieszkania wskazanego w umowie ubezpieczenia, przeznaczonego pod wynajem przez osoby trzecie. Ochroną ubezpieczeniową objęta jest odpowiedzialność cywilna ubezpieczonego i osób bliskich ubezpieczonego, gdy w myśl obowiązujących przepisów prawa zobowiązani są oni do naprawienia szkody osobowej lub rzeczowej wyrządzonej czynem niedozwolonym osobie trzeciej, w tym lokatorowi.

§ 27

Ubezpieczenie OC w życiu prywatnym przy zakupie wariantu Lokator Dom/Mieszkanie zostaje automatycznie rozszerzone o ubezpieczenie OC lokatora. Ochroną ubezpieczeniową objęta jest odpowiedzialność cywilna ubezpieczonego i osób bliskich ubezpieczonego, gdy w myśl obowiązujących przepisów prawa zobowiązani są oni do naprawienia szkody osobowej lub rzeczowej wyrządzonej czynem niedozwolonym osobie trzeciej w związku z wynajmowaniem od osób trzecich mieszkania wskazanego w umowie ubezpieczenia, w tym właścicielowi wynajmowanego mieszkania.

Suma ubezpieczenia

§ 28

1. Dla ubezpieczenia OC w życiu prywatnym określasz sumę ubezpieczenia, która może wynosić 50 000 PLN albo 100 000 PLN.
2. Suma ubezpieczenia to górna granica naszej odpowiedzialności zarówno na jedno jak i wszystkie zdarzenia, jakie wystąpią w trakcie trwania okresu odpowiedzialności.
3. Każdorazowa wypłata odszkodowania powoduje zmniejszenie sumy ubezpieczenia, aż do chwili całkowitego jej wyczerpania.

Szczególne wyłączenia odpowiedzialności

§ 29

1. Odpowiedzialnością nie są objęte szkody osobowe i szkody rzeczowe:
 - 1) wyrządzone osobom bliskim przez ubezpieczonego lub ubezpieczonemu przez osoby bliskie,
 - 2) wyrządzone w środowisku naturalnym,
 - 3) powstałe w następstwie udziału w bójkach,
 - 4) powstałe w mieniu należącym do osób trzecich, a używanym, przechowywanym lub przyjętym do naprawy przez ubezpieczonego lub osoby bliskie,
 - 5) wynikłe z tytułu posiadania lub użytkowania broni, amunicji i materiałów wybuchowych,
 - 6) wynikłe z przeniesienia jakichkolwiek chorób,
 - 7) wynikłe w związku z wykonywaniem zawodu lub prowadzeniem działalności gospodarczej w miejscu ubezpieczenia,
 - 8) polegające na wystąpieniu strat finansowych, nie związanych ze szkodą osobową ani rzeczową,
 - 9) za które osoba objęta ubezpieczeniem jest odpowiedzialna wskutek umownego przejęcia odpowiedzialności cywilnej osoby trzeciej,
 - 10) powstałe w związku z oddawaniem lub użytkowaniem mieszkania na podstawie umowy najmu, dzierżawy albo innego pokrewnego stosunku prawnego za wyjątkiem rozszerzenia zakresu naszej odpowiedzialności o ubezpieczenie OC wynajmującego lub OC lokatora;
 - 11) w wartościach pieniężnych, dokumentach, planach, zbiorach archiwalnych, filatelistycznych, numizmatycznych, albo dziełach sztuki,
 - 12) pokrywane na podstawie prawa geologicznego lub górniczego,
 - 13) w związku z uprawianiem sportów innych niż określonych w § 2 ust. 1 pkt 4,
 - 14) w związku z wyczynowym uprawianiem sportów oraz zawodowym uprawianiem sportów przez ubezpieczonego i jego osoby bliskie.
2. Umową ubezpieczenia nie są objęte roszczenia o wykonanie umów oraz o zwrot kosztów poniesionych na poczet wykonania umów, a także roszczenia wynikłe ze zdarzeń podlegających ubezpieczeniu obowiązkowemu na podstawie odrębnych przepisów.
3. Ubezpieczenie nie pokrywa grzywn i kar administracyjnych lub sądowych oraz innych kar o charakterze pieniężnym, w tym również odszkodowań o charakterze karnym, nałożonych na osoby objęte ubezpieczeniem.
4. Nie ponosimy odpowiedzialności za szkody powstałe w następstwie zdarzenia, które miało miejsce w domu lub mieszkaniu niezamieszkałym na stałe.
5. Nie odpowiadamy za koszty wynikające z braku zgody ubezpieczonego na zawarcie ugody z poszkodowanym lub na zaspokojenie jego roszczeń.
6. Odpowiednio zastosowanie mają również wyłączenia określone w § 11 oraz § 12 OWU.

Postępowanie ubezpieczonego w razie powstania szkody

§ 30

1. Jeżeli osobie trzeciej w okresie naszej odpowiedzialności została wyrządzona szkoda na osobie lub szkoda w mieniu przez ubezpieczonego lub jego osoby bliskie, za które ubezpieczony ponosi odpowiedzialność, ubezpieczony powinien:

- 1) niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni roboczych od daty otrzymania roszczenia odszkodowawczego od osoby trzeciej zawiadomić nas pisemnie o tym fakcie,
 - 2) niezwłocznie zawiadomić nas, jeżeli przeciwko ubezpieczonemu lub jego osobom bliskim wszczęte zostało postępowanie karne albo, jeżeli osoba poszkodowana wystąpi z roszczeniem o odszkodowanie na drogę sądową,
 - 3) doręczyć nam orzeczenie sądu wydane przeciwko ubezpieczonemu lub jego małżonkowi w terminie umożliwiającym wniesienia środka odwoławczego.
2. W przypadku zajścia zdarzenia mogącego spowodować roszczenie wobec osób objętych ubezpieczeniem, ubezpieczony powinien:
- 1) sporządzić oświadczenie ustalające okoliczności zajścia szkody,
 - 2) przekazać nam informację o zaistnieniu zdarzenia mogącego obciążyć ubezpieczonego lub jego osoby bliskie odpowiedzialnością cywilną, podając okoliczności i przyczyny szkody oraz załączając niezbędne dokumenty dotyczące okoliczności zdarzenia ,
 - 3) starać się o ustalenie świadków zdarzenia oraz o ich oświadczenia na piśmie w sprawie zaistniałego zdarzenia,
 - 4) udzielić dodatkowych wyjaśnień i dostarczyć posiadane dowody potrzebne do ustalenia okoliczności zdarzenia oraz umożliwić przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego,
 - 5) stosować się do naszych zaleceń,,
 - 6) skorzystać z dostępnych środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia, zapobieżenia szkodzie lub niedopuszczenia do zwiększenia jej rozmiarów.
3. W przypadku naruszenia przez ubezpieczonego umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa postanowień ust. 2 pkt 6, jesteśmy zwolnieni od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu
4. Zgłoszenia roszczenia można dokonać:
- 1) on – line pod adresem: <http://www.tueuropa.pl>,
 - 2) telefonicznie dzwoniąc pod numerem: 801 500 300 lub 71 36 92 887,
 - 3) pisemnie na adres TU Europa S.A.
5. Jeżeli w związku z powstałą szkodą zalecimy podjęcie określonych środków możliwych do zastosowania przez ubezpieczonego, mających na celu zapobieżenie w przyszłości innym zdarzeniom, a ubezpieczony nie zastosował się do tych zaleceń, możemy odmówić wypłaty odszkodowania lub odpowiedniego zmniejszyć odszkodowanie za następne szkody powstałe z takiej samej przyczyny, chyba że zastosowanie się do naszych zaleceń nie miało wpływu na powstanie szkody.

IV. Postanowienia wspólne dla: Home Assistance, Assistance dla zwierząt i Assistance rowerowy

Obowiązki ubezpieczonego i zasady korzystania z pomocy Home Assistance

§ 31

1. W celu spełnienia świadczenia Home Assistance, Assistance dla zwierząt, Assistance rowerowy ubezpieczony lub osoba działająca w jego imieniu, zobowiązana jest niezwłocznie nie później niż w terminie 3 dni roboczych skontaktować się telefonicznie z centrum alarmowym assistance pod numerem telefonu wskazanym w polisie, czynnym całą dobę, 7 dni w tygodniu, przez cały rok oraz podać następujące informacje:
 - 1) imię i nazwisko ubezpieczonego,
 - 2) PESEL ubezpieczonego lub datę urodzenia w przypadku obcokrajowców nieposiadających numeru PESEL,
 - 3) numer polisy ubezpieczeniowej,
 - 4) adres miejsca ubezpieczenia,
 - 5) dane do kontaktu,
 - 6) krótki opis zaistniałego zdarzenia,
 - 7) wskazanie świadczenia, o realizowanie którego wnioskuje.
2. Ubezpieczonemu przysługuje zwrot kosztów usług assistance (refundacja) zorganizowanych we własnym zakresie, jeżeli z powodów niezależnych od niego nie dopełnił obowiązków, o których mowa w ust. 1 w zakresie terminu kontaktu z centrum alarmowym, na podstawie udokumentowanych kosztów poniesionych przez ubezpieczonego do wysokości rzeczywistych poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty limitu świadczeń ustalonych dla danego świadczenia assistance w:
 - 1) § 35 w zakresie Home Assistance,
 - 2) § 39 w zakresie Assistance dla zwierząt,
 - 3) § 43 w zakresie Assistance rowerowego.
3. Jeżeli ubezpieczony z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie dopełnił z obowiązków określonych w ust. 1 w zakresie terminu kontaktu z centrum alarmowym , a miało to wpływ na ustalenie odpowiedzialności lub zakresu świadczenia usług assistance, możemy odpowiednio zmniejszyć świadczenie lub jeżeli jest to uzasadnione, odmówić spełnienia świadczenia, chyba, że w terminie wyznaczonym otrzymaliśmy wiadomość o okolicznościach, które należało podać do naszej wiadomości.

Refundacje

§ 32

1. W celu uzyskania refundacji ubezpieczony powinien zgłosić do centrum alarmowego roszczenie o refundację na adres:
 Europ Assistance Polska Sp. z o.o.
 Dział Likwidacji Szkód
 Ul. Wołoska 5
 02-675 Warszawa
2. Zgłoszenie roszczenia o wypłatę refundacji powinno zawierać:
 - 1) szczegółowy opis okoliczności zdarzenia oraz przyczynę braku kontaktu z centrum alarmowym przed organizacją świadczeń,
 - 2) dowody uzasadniające konieczność skorzystania ze świadczeń (np. dokumentacja zdjęciowa),
 - 3) oryginały faktur, rachunków lub innych dowodów wpłaty, które umożliwią określenie kosztów poniesionych przez ubezpieczonego.
 - 4) Numer rachunku bankowego do zwrotu poniesionych kosztów.
3. Refundacja kosztów, o których mowa w ust. 1 następuje zgodnie z postanowieniami § 9 ust. 1-4 OWU.

V. Pakiet Home Assistance

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

§ 33

1. Ubezpieczenie nieruchomości obejmuje usługi Home Assistance.
2. Przedmiotem ubezpieczenia jest specjalistyczna pomoc w związku z kradzieżą z włamaniem, dewastacją, zdarzeniem losowym, lub awarią sprzętu IT w miejscu ubezpieczenia.
3. Ochrona ubezpieczeniowa udzielana jest na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
4. W ramach ubezpieczenia Home Assistance, ubezpieczonemu przysługują następujące usługi/świadczenia:
 - 1) interwencja specjalisty,
 - 2) dozór mienia,
 - 3) zakwaterowanie ubezpieczonego i osób bliskich,
 - 4) interwencja ślusarza,
 - 5) Zdalna pomoc IT,
 - 6) Pomoc specjalisty IT,
 - 7) Odzyskiwanie danych,
 - 8) Infolinia techniczna.

Świadczenia Home Assistance

§ 34

1. W ramach świadczeń Home Assistance ubezpieczonemu przysługują następujące świadczenia:
 - 1) **Interwencja specjalisty** (hydraulika, elektryka, dekarza, murarza, glazurnika, malarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych, stolarza, specjalisty od stolarki aluminiowej lub pcv) – w przypadku uszkodzenia mienia w miejscu ubezpieczenia wskutek kradzieży z włamaniem, dewastacji lub zdarzenia losowego, w celu usunięcia szkody za pośrednictwem centrum alarmowego organizujemy i pokrywamy koszty dojazdu oraz robocizny jednego specjalisty odpowiedniego ze względu na rodzaj szkody. Koszt niezbędnych do naprawy części zamiennych pokrywa ubezpieczony,

Informacja: Organizujemy i pokrywamy koszt interwencji specjalistów. Koszt części zamiennych pokrywa ubezpieczony.

- 2) **Dozór mienia** – za pośrednictwem centrum alarmowego organizujemy i pokrywamy koszty dozoru mienia przez profesjonalną firmę ochroniarską w przypadku zajścia zdarzenia losowego, dewastacji lub kradzieży z włamaniem do miejsca ubezpieczenia,
- 3) **Zakwaterowanie ubezpieczonego i osób bliskich** – w przypadku zajścia zdarzenia losowego, dewastacji lub kradzieży z włamaniem do miejsca ubezpieczenia za pośrednictwem centrum alarmowego organizujemy pobyt ubezpieczonego wraz z osobami bliskimi ubezpieczonego, z którymi ubezpieczony zamieszkuje i prowadzi wspólne gospodarstwo domowe oraz bagażem podręcznym w hotelu oraz pokrywamy koszty pobytu w hotelu. Koszty zakwaterowania w hotelu nie obejmują dodatkowych

wydatków poniesionych przez ubezpieczonego i osób bliskich związanych z pobytem w hotelu tj. telefon, dodatkowe wyżywienie lub inne usługi świadczone przez hotel,

- 4) **Interwencja ślusarza** – w przypadku uszkodzenia, zatrzasknięcia, kradzieży, zagubienia kluczy lub uszkodzenia zamków w drzwiach wejściowych wskutek rabunku, kradzieży z włamaniem w miejscu ubezpieczenia, za pośrednictwem centrum alarmowego organizujemy i pokrywamy koszty dojazdu oraz robocizny ślusarza. Zakres interwencji nie obejmuje organizacji i pokrycia kosztów związanych z konserwacją mienia. Koszt części zamiennych pokrywa ubezpieczony,
- 5) **Zdalna pomoc IT** – w sytuacji awarii sprzętu IT w miejscu ubezpieczenia obejmuje zdalną pomoc, poprzez połączenie się Specjalisty ds. IT z komputerem ubezpieczonego i wsparcie w następującym zakresie:
 - a) pomoc i wsparcie przy codziennym użytkowaniu sprzętu i oprogramowania informatycznego,
 - b) w przypadku posiadania przez ubezpieczonego programu antywirusowego pomoc w zbadaniu i ewentualnym usunięciu wirusów oraz prawidłowym zabezpieczeniu danych,
 - c) wsparcie w rozwiązywaniu problemów z komputerem tj. resetowanie, uruchomienie trybu awaryjnego itp.
- 6) **Pomoc specjalisty IT** – w przypadku awarii sprzętu IT w miejscu ubezpieczenia, ubezpieczyciel za pośrednictwem centrum alarmowego w terminie 3 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia, organizuje i pokrywa koszty dojazdu, robocizny specjalisty IT, ewentualnego transportu sprzętu IT do realizacji świadczenia. Interwencja zostanie podjęta po przedstawieniu przez ubezpieczonego dowodu zakupu i gwarancji producenta sprzętu IT, celem stwierdzenia wieku sprzętu, a w przypadku ich braku wiek sprzętu IT zostanie zweryfikowany przez specjalistę IT na koszt ubezpieczyciela. Koszt materiałów i części zamiennych niezbędnych do realizacji świadczenia jest pokrywany przez ubezpieczonego,
- 7) **Odzyskiwanie danych** – w przypadku utraty dostępu do danych centrum alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu do odpowiedniego serwisu oraz realizacji świadczenia przywrócenia dostępu lub odtworzenia danych ze sprzętu IT (oraz Dysków przenośnych) służących do użytku firmowego, o ile jest to możliwe do wysokości limitu wskazanego w Tabeli świadczeń. W przypadku realizacji tego świadczenia dla sprzętu IT będącego na gwarancji producenta, interwencja serwisu naprawczego może skutkować utratą gwarancji producenta,
- 8) **Infolinia techniczna** – centrum alarmowe udziela informacji dotyczących: podstawowych informacji w zakresie sprzętu IT,
 - a) pomoc informatyka w odblokowaniu komputera, tworzeniu haseł i zabezpieczeń, w przypadku problemów z użytkowaniem sprzętu komputerowego
 - b) konsultacji przypadków o potencjale cyberataku,
 - c) doradztwa w zakresie zakupu sprzętu komputerowego, oprogramowania, antywirusów itp.,
 - d) informacji o firmach świadczących usługi naprawy sprzętu IT

Informacja: Organizujemy i pokrywamy koszt interwencji ślusarza. Koszt części zamiennych pokrywa ubezpieczony.

Sumy ubezpieczenia i limity świadczeń

§ 35

1. Sumy ubezpieczenia i limity świadczeń określone są w Tabeli nr 5.

Tabela nr 5

zdarzenie ubezpieczeniowe	rodzaj świadczenia	suma ubezpieczenia w ramach jednego zdarzenia ubezpieczeniowego/roczny limit interwencji
Uszkodzenie mienia w miejscu ubezpieczenia wskutek kradzieży z włamaniem, dewastacji lub zdarzenia losowego	Interwencja specjalisty	500 zł / 2 razy
	Dozór mienia	800 zł / 1 raz
	Zakwaterowanie ubezpieczonego i osób bliskich	200 zł (za jedną dobę na jednego ubezpieczonego) / 5 dni
Zagubienie kluczy lub uszkodzenie zamka wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku w miejscu ubezpieczenia	Interwencja ślusarza	500 zł / 2 razy
W sytuacji awarii sprzętu IT	Zdalna pomoc IT	3 razy
	Pomoc specjalisty IT	2 razy
	Odzyskiwanie danych	1x 1 500 PLN

Na życzenie ubezpieczonego	Infolinia techniczna	Bez limitu
----------------------------	----------------------	------------

Szczególne wyłączenia odpowiedzialności

§ 36

1. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte szkody powstałe wskutek:
 - 1) wojny, działań wojennych, konfliktów zbrojnych,
 - 2) aktywnego udziału w zamieszkach i 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) uczestnictwa ubezpieczonego w zakładach lub bójkach z wyjątkiem działania w warunkach obrony koniecznej,
 - 5) awarii splotczek oraz syfonów,
 - 6) awarii baterii lub kranu w urządzeniach kąpielowych, umywalkach oraz zlewozmywakach,
 - 7) rażącego niedbalstwa, chyba że realizacja świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
2. Nie ponosimy odpowiedzialności za skutki oczekiwania na części zamienne lub inne roszczenia ubezpieczonego w tym zakresie.
3. Z zakresu naszej odpowiedzialności wyłączone są mieszkania będące pod nadzorem konserwatora zabytków.
4. Z zakresu naszej odpowiedzialności 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, awarie:
 - a) pionów instalacji ciepłej i zimnej wody,
 - b) pionów kanalizacyjnych,
 - c) instalacji gazowej,
 - d) przyłączy do budynku,
 - 2) usługi montażu oraz podłączenia elementów zewnętrznych instalacji,
 - 3) świadczenia związane z konserwacją urządzeń oraz stałych elementów miejsca ubezpieczenia,
 - 4) świadczenia elektryka lub technika urządzeń grzewczych związane z uszkodzeniami elementów nie będących integralną częścią instalacji, w szczególności żarówek, przedłużaczy,
 - 5) zdarzenia związane z planowanymi wcześniej remontami i bieżącymi naprawami przeprowadzonymi w miejscu ubezpieczenia.
5. Z naszej odpowiedzialności wyłączone są zdarzenia ubezpieczeniowe, które powstały:
 - 1) wskutek konfiskaty lub zarekwirowania dokumentów na podstawie decyzji podjętej przez uprawnione do tego władze, jak również spowodowane działaniami uprawnionych do tego władz,
 - 2) wskutek uszkodzenia lub wyczerpania baterii, akumulatorów zasilających Sprzęt IT,
 - 3) w Sprzęcie IT wskutek kradzieży, kradzieży z włamaniem, rozboju,
 - 4) wskutek niewłaściwego podłączenia Sprzętu IT do sieci elektrycznej,
 - 5) wskutek użytkowania Sprzętu IT w sposób niezgodny z instrukcją obsługi, w tym wszelkich zmian i przeróbek,
 - 6) w oprogramowaniu.
6. Ponadto ochroną ubezpieczeniową nie są objęte:
 - 1) awarie centrali telefonicznych, urządzenia peryferyjne, drukarki, skanery, urządzenia wskazujące także inny sprzęt niewymieniony jako Sprzęt IT, wszelkie uszkodzenia mechaniczne oraz zewnętrzne powstałe w trakcie użytkowania Sprzętu IT,
 - 2) urządzenia sprzedawane wraz ze Sprzętem IT lub nabyte osobno, w szczególności: zestaw słuchawkowy, modem, anteny, kable, ładowarki, dodatkowe baterie,
 - 3) wszelkiego rodzaju szkody pośrednie, w tym wynikające z utraty spodziewanego zysku, wynagrodzeń, kar umownych, opóźnień,
 - 4) szkody powstałe w związku z usiłowaniami lub popełnieniem przestępstwa lub wykroczenia przez ubezpieczonego,
 - 5) szkody powstałe w Sprzęcie IT objętym kampanią wycofania produktu z rynku lub do którego usunięcia zobowiązany jest podmiot odpowiedzialny za wycofanie produktu z rynku,
 - 6) szkody powstałe wskutek działania energii jądrowej lub skażenia radioaktywnego,
 - 7) awarie będące następstwem napraw dokonywanych przez osoby nieposiadające odpowiednich kompetencji,
 - 8) szkody powstałe w skutek użytkowania oprogramowania nieoryginalnego lub nielegalnego,
 - 9) koszty instalacji oprogramowania Sprzętu IT,
 - 10) wymianę części, podlegających normalnemu zużyciu i okresowej wymianie w związku z eksploatacją Sprzętu IT: baterii, obudowy, chyba że konieczność ich wymiany jest bezpośrednim następstwem wypadku objętego umową ubezpieczenia,
 - 11) uszkodzenia estetyczne, wgniecenia, zadrapania, odbarwienia oraz inne, które nie mają wpływu na funkcjonalność Sprzętu IT, chyba że powyższe zmiany są skutkiem Szkody objętej zakresem ubezpieczenia,
 - 12) awarie polegające na wadliwości pikseli w liczbie niższej lub równej liczbie dopuszczalnej zgodnie z normą ISO 13406-2 z roku 2001,

- 13) szkody spowodowane umyślnym działaniem lub zaniechaniem ubezpieczonego lub osób działających z jego upoważnienia lub w jego imieniu,
 - 14) utracone korzyści.
7. Odpowiednio zastosowanie mają również wyłączenia określone w § 11 oraz § 12 OWU.

VI. Assistance dla zwierząt

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

§ 37

1. Za opłatą dodatkowej składki możesz rozszerzyć zakres ubezpieczenia o usługi Assistance dla zwierząt.
2. Przedmiotem ubezpieczenia jest świadczenie usług assistance dla ubezpieczonych zapewniając im pomoc assistance przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, za pośrednictwem całodobowej, specjalnie dedykowanej infolinii w zakresie pakietu Assistance dla zwierząt. Usługi realizowane w przypadku uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia Zwierzęcia domowego w wyniku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku Zwierzęcia domowego na terenie RP.
3. Ochrona ubezpieczeniowa udzielana jest na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
4. W ramach ubezpieczenia Assistance dla zwierząt, ubezpieczonemu przysługują następujące usługi lub świadczenia:
 - 1) Wizyta w placówce weterynaryjnej,
 - 2) Transport do placówki weterynaryjnej oraz z placówki weterynaryjnej do miejsca ubezpieczenia,
 - 3) Uśpienie psa lub kota,
 - 4) Pomoc w organizacji poszukiwania zwierzęcia domowego,
 - 5) Infolinia weterynaryjna.

Świadczenia Assistance dla zwierząt

§ 38

1. W ramach świadczeń Assistance dla zwierząt ubezpieczonemu przysługują następujące usługi/świadczenia:
 - 1) **Wizyta w placówce weterynaryjnej** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku zwierzęcia centrum alarmowe zorganizuje i pokryje koszty wizyty w wybranej przez ubezpieczonego placówce weterynaryjnej,
 - 2) **Transport do placówki weterynaryjnej oraz z placówki weterynaryjnej do miejsca ubezpieczenia** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku zwierzęcia domowego, centrum alarmowe zobowiązane jest do organizacji i pokrycia kosztów transportu zwierzęcia domowego wraz z opiekunem do placówki weterynaryjnej oraz z placówki weterynaryjnej do miejsca ubezpieczenia,
 - 3) **Uśpienie psa lub kota** – w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku zwierzęcia uśpienie psa lub kota z konieczności, będące następstwem nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, gdy lekarz weterynarii lub uprawniony z aktualnie obowiązującej Ustawy o ochronie zwierząt w formie pisemnej potwierdził, że stan chorobowy zwierzęcia jest nieuleczalny i w związku tym konieczne jest bezzwłoczne skrócenie cierpień zwierzęcia,
 - 4) **Pomoc w organizacji poszukiwania zwierzęcia domowego, jeśli został on zgubiony bądź skradziony** – w przypadku wystąpienia zdarzenia assistance centrum alarmowe pomaga w organizacji zamieszczenia ogłoszenia o zaginięciu zwierzęcia w prasie, Internecie oraz w mediach społecznościowych. Koszty umieszczenia ogłoszenia pokrywa ubezpieczony,
 - 5) **Infolinia weterynaryjna** – na życzenie ubezpieczonego centrum alarmowe udziela następujących informacji:
 - a) obowiązkowych szczepieniach dla zwierząt,
 - b) o rasach psów uznawanych za niebezpieczne i wymogach związanych z posiadaniem takiego psa,
 - c) o wysokości podatku od posiadanych zwierząt,
 - d) o hotelach i schroniskach dla zwierząt,
 - e) o klubach miłośników zwierząt (np. poszczególnych ras psów).

Sumy ubezpieczenia i limity świadczeń

§ 39

1. Sumy ubezpieczenia i limity świadczeń określone są w Tabeli nr 7.

Tabela nr 7

zdarzenie ubezpieczeniowe	rodzaj świadczenia	suma ubezpieczenia w ramach jednego zdarzenia ubezpieczeniowego/roczny limit interwencji
Pomoc w przypadku nagłego zachorowanie lub nieszczęśliwego wypadku zwierząt domowych	Wizyta w placówce weterynaryjnej	500 zł / 2 razy
	Transport do placówki weterynaryjnej oraz Transport z placówki weterynaryjnej do miejsca ubezpieczenia	500 zł / 2 razy
Na życzenie ubezpieczonego	Pomoc w organizacji poszukiwania zwierzęcia domowego, jeśli został on zgubiony bądź skradziony	Organizacja / 1 raz
	Infolinia weterynaryjna	bez limitu

Szczególne wyłączenia odpowiedzialności

§ 40

- Z naszej odpowiedzialności wyłączone są zdarzenia będące następstwem:
 - działania siły wyższej, przez którą należy rozumieć: trzęsienie lub osunięcie się ziemi, powódź, huragan, pożar oraz działań wojennych, zamieszek, rozruchów, strajków, aktów terroru oraz działania energii jądrowej, promieniowania radioaktywnego i pola elektromagnetycznego,
 - szkód powstałych na skutek znajdowania się przez ubezpieczonego w stanie nietrzeźwości, po spożyciu alkoholu, 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,
 - umyślnego działania ubezpieczonego lub umyślnego działania osoby bliskiej,
 - rażącego niedbalstwa ubezpieczonego, chyba że realizacja świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
 - pod warunkiem, że działania, o których mowa w pkt. 1) - 4) powyżej miały wpływ na powstanie szkody.
- Nasza odpowiedzialność nie obejmuje kosztów leczenia weterynaryjnego poniesionych w następstwie:
 - szczepień, odrobaczenia, zabiegów pielęgnacyjnych, sterylizacji i kastracji, środków owadobójczych oraz karm weterynaryjnych
 - schorzeń oraz ich powikłań zdiagnozowanych przed przystąpieniem do ubezpieczenia,
 - zachorowań wynikających z niewykonania obowiązkowych szczepień ochronnych lub profilaktyki antypasożytnej,
 - opieki związanej z ciążą, porodem, z wyjątkiem powikłań ciąży,
 - zabiegów stomatologicznych,
 - badan kontrolnych i zabiegów medycznych nie będących następstwem nieszczęśliwego wypadku,
 - rehabilitacji oraz zakupu protez,
 - wyczynowego uprawiania sportów przez zwierzę domowe,
 - szkód w hodowli lub nie zapewnienia właściwych warunków bytowych, pielęgnacji lub zaniedbań żywieniowych wynikających z niewłaściwego żywienia lub niedokarmienia,
 - hodowli prowadzonej dla celów doświadczalnych,
 - przewożenia zwierzęcia domowego niezgodnie z obowiązującymi przepisami,
 - utylizacji zwłok w związku z uspieniem zwierzęcia domowego, jeśli nie są ponoszone jednocześnie w ramach usługi uspienia zwierzęcia domowego,
 - niewłaściwego leczenia lub niewłaściwie wykonanych zabiegów na zwierzęciu.
- Informacje udzielane w ramach infolinii mają charakter ogólny i informacyjny, nie stanowią porady, nie mają charakteru diagnostycznego i nie mogą być traktowane jako ostateczna opinia czy porada.
- Odpowiednio zastosowanie mają również wyłączenia określone w § 11 oraz § 12 OWU.

VII. Assistance rowerowy

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

§ 41

1. Za opłatą dodatkowej składki możesz rozszerzyć zakres ubezpieczenia o usługi Assistance rowerowego.
2. Przedmiotem ubezpieczenia jest świadczenie usług assistance dla ubezpieczonych zapewniając im pomoc assistance przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, za pośrednictwem całodobowej, specjalnie dedykowanej infolinii w zakresie pakietu Assistance rowerowy. Usługi realizowane są w przypadku awarii lub/i uszkodzenia roweru oraz nieszczęśliwego wypadku.
3. Ochrona ubezpieczeniowa udzielana jest na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
4. W ramach ubezpieczenia Assistance rowerowego, ubezpieczonemu przysługują następujące usługi/świadczenia:
 - 1) Transport roweru,
 - 2) Zwrot kosztów naprawy roweru,
 - 3) Infolinia dotycząca serwisów i sklepów rowerowych.

Świadczenia w ramach Assistance rowerowego

§ 42

1. W ramach świadczeń Assistance rowerowego ubezpieczonemu przysługują następujące usługi/świadczenia:
 - 1) **Transport roweru** – w przypadku uszkodzenia lub awarii roweru centrum alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu roweru oraz ubezpieczonego z miejsca zdarzenia do miejsca ubezpieczenia albo do najbliższego serwisu rowerowego do wysokości ustalonego limitu. Transport roweru oraz ubezpieczonego organizowany jest wyłącznie po drogach publicznych,
 - 2) **Zwrot kosztów naprawy roweru** – w przypadku uszkodzenia roweru ubezpieczonemu przysługuje zwrot kosztów naprawy roweru do wysokości ustalonego limitu, nie więcej jednak niż wartość roweru w chwili uszkodzenia,
 - 3) **Infolinia dot. Serwisów i sklepów rowerowych** – centrum alarmowe udziela telefonicznej informacji na temat adresów i godzin otwarcia sklepów oraz serwisów rowerowych oraz umawia wizyty w serwisach rowerowych:
 - a) wulkanizacja,
 - b) przeglądy,
 - c) mechanika,
 - d) warsztaty.

Sumy ubezpieczenia i limity świadczeń

§ 43

1. Sumy ubezpieczenia i limity świadczeń określone są w Tabeli nr 8.

Tabela nr 8

zdarzenie ubezpieczeniowe	rodzaj świadczenia	limit na zdarzenie / liczba świadczeń na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe
Awaria lub uszkodzenie roweru	Transport roweru	1000 zł / 1 razy
Uszkodzenie roweru	Zwrot kosztów naprawy roweru	1000 zł / 2 razy
Na życzenie ubezpieczonego	Infolinia dot. Serwisów i sklepów rowerowych	bez limitu
	Rezerwacja biletów i organizacja bez limitu transportu Klienta wraz z rowerem środkami lokomocji (autobus, pociąg, samolot)	

Szczególne wyłączenia odpowiedzialności

§ 44

- Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte szkody powstałe wskutek:
 - czynności związanych z wykonywaniem przez ubezpieczonego pracy zarobkowej,
 - uprawiania sportów wysokiego ryzyka zdefiniowanych jako kolarstwo zjazdowe, rozumiane jako rodzaj kolarstwa górskiego uprawianego na silnie nachylonych stokach naturalnych lub specjalnie przygotowywanych trasach, których wspólną cechą jest pokonywanie silnie nachylonej trasy obfitującej w liczne naturalne lub sztuczne przeszkody (muldy, koleiny, ostre wiraże, skocznie), kolarstwo przełajowe, kolarstwo BMX, cyklotrial, kolarstwo artystyczne, piłka rowerowa oraz sporty o charakterze ekstremalnym, udział ubezpieczonego w wyścigach lub rajdach oraz przygotowanie do nich,
 - wyczynowego uprawiania sportu rozumianego jako udział ubezpieczonego w treningach, zawodach, obozach kondycyjnych czy szkoleniowych, będących dla ubezpieczonego źródłem dochodu z uprawianej dyscypliny sportu,
 - będące następstwem użytkowania roweru niezgodnie z jego przeznaczeniem.
- Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są koszty wynikające z powtarzających się awarii, będących następstwem nieusunięcia przez Ubezpieczonego ich przyczyn.
- Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są koszty powstałe w związku z uszkodzeniami, o istnieniu, których ubezpieczony wiedział przed zawarciem umowy ubezpieczenia.
- Odpowiednio zastosowanie mają również wyłączenia określone w § 11 oraz § 12 OWU.

VIII. Ubezpieczenie asysty prawnej i asysty podatkowej

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

§ 45

- Za opłatą dodatkowej składki możesz rozszerzyć zakres ubezpieczenia o usługi asysty prawnej i asysty podatkowej dedykowane dla wariantu Właściciel Dom, Właściciel Mieszkanie, Wynajmujący Dom/Mieszkanie lub Lokator Dom/Mieszkanie.
- Przedmiotem ubezpieczenia jest świadczenie asysty prawnej i asysty podatkowej w celu ochrony interesów prawnych ubezpieczonego związanych z jego życiem prywatnym.
- Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje tylko i wyłącznie problemy prawne, które są rozpoznawane według prawa obowiązującego na terytorium RP i zaistniały na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
- W zakresie asysty prawnej i asysty podatkowej zapewniamy za pomocą prawników centrum asysty prawnej i asysty podatkowej świadczenia prawne w celu obrony interesów prawnych ubezpieczonego w zakresie wynikającym z Tabeli nr 6:

Tabela nr 6

Wariant ubezpieczenia	Zakres ubezpieczenia
Właściciel Dom, Właściciel Mieszkanie, Wynajmujący Dom/Mieszkanie Lokator Dom/Mieszkanie	<ul style="list-style-type: none"> ➤ sprawy związane z dochodzeniem roszczeń odszkodowawczych powstałych w wyniku czynów niedozwolonych, ➤ sprawy związane z umowami dotyczącymi nieruchomości wskazanej w umowie ubezpieczenia, ➤ sprawy związane z prawami rzeczowymi na nieruchomości wskazanej w umowie ubezpieczenia ➤ sprawy związane ze sporami sąsiedzkimi, ➤ sprawy związane ze stosunkiem pracy, ➤ spraw związane z ubezpieczeniami społecznymi, ➤ sprawy związane z prawem administracyjnym, ➤ sprawy z zakresu polskiego systemu podatkowego
Wynajmujący Dom/Mieszkanie	spory właściciela nieruchomości przeciwko lokatorowi
Lokator Dom/Mieszkanie	spory lokatora przeciwko właścicielowi nieruchomości

- W ramach asysty prawnej i asysty podatkowej zobowiązujemy się do udzielania za pośrednictwem centrum asysty prawnej, pomocy prawnej w zakresie zaprezentowanym w Tabeli nr 6, polegającej na:
 - udzielaniu informacji prawnych, obejmujących:
 - przesyłanie wzorów pism prawnych należących do powszechnego obrotu,

- b) informowanie o procedurze prawnej prowadzenia sporów prawnych i ochrony swoich praw,
 - c) informowanie o kosztach prowadzenia sporów prawnych,
 - d) przesyłanie tekstów aktualnych oraz historycznych aktów prawnych,
 - e) udzielanie informacji teleadresowych o sądach, prawnikach, notariuszach, itp.;
- 2) udzielaniu konsultacji prawnych;
- 3) udzielaniu opinii prawnych;
- 4) przygotowaniu dokumentów prawnych;
- 5) w zakresie asysty podatkowej w formie telefonicznej lub elektronicznej, z zakresu polskiego systemu podatkowego:
- a) informacji o podatkach, terminach i stawkach podatkowych,
 - b) przesłanie interpretacji stosowania przepisów prawa podatkowego,
 - c) przesyłanie tekstów aktów prawa podatkowego (zarówno obowiązujących, jak i archiwalnych),
 - d) informacji o organizacji administracji podatkowej wraz z danymi adresowymi,
 - e) informacji o kosztach prowadzenia sporów prawnych w sprawach podatkowych,
 - f) informacji o danych teleadresowych właściwych miejscowo instytucjach związanych z podatkami, takich jak np. sądy, prokuratury, samorządowe kolegia odwoławcze, urzędy skarbowe, kancelarie, itp.
 - g) polecenie doradcy podatkowego, adwokata lub radcy prawnego, właściwego miejscowo specjalisty w konkretnej sprawie.
6. Świadczenia asysty prawnej i asysty podatkowej mogą zostać zrealizowane w języku polskim lub angielskim.
7. Świadczenia, o których mowa w ust. 5, są spełniane wyłącznie w przypadku, gdy problem prawny, mieści się w zakresie ubezpieczenia.
8. Asysta prawna i asysta podatkowa nie obejmuje spraw, gdzie niezbędna jest analiza otrzymanych dokumentów obejmujących powyżej 20 kart A4. W przypadku przekroczenia limitu 20 kart, każde kolejne 20 kart jest traktowane jako wykonanie kolejnego świadczenia.

§ 46

1. Zdarzeniem ubezpieczeniowym jest potrzeba skorzystania przez ubezpieczonego w okresie ochrony ze świadczenia asysty prawnej lub asysty podatkowej wskutek powstałego problemu prawnego.

Szczególne wyłączenia odpowiedzialności

§ 47

1. Z zakresu asysty prawnej wyłączone są zdarzenia z zakresu prawa bankowego, celnego, karnoskarbowego, autorskiego i własności intelektualnej, budowlanego, zamówień publicznych, prawa handlowego, dotacji z funduszy UE, z zakresu zbiorowego prawa pracy, instrumentów finansowych, umów poręczenia i przejęcia długów, postępowania upadłościowego lub likwidacyjnego wszczętego wobec ubezpieczonego, postępowania dyscyplinarnego samorządów zawodowych.
2. Ubezpieczenie nie obejmuje sporządzania zażaleń, apelacji i kasacji.
3. Ochrona ubezpieczeniowa w żadnym wypadku nie obejmuje jakichkolwiek sporów zaistniałych lub mogących zaistnieć pomiędzy ubezpieczonym a ubezpieczającym lub nami, lub centrum asysty prawnej.
4. Odpowiednio zastosowanie mają również wyłączenia określone w § 11 oraz § 12 OWU.

Limity odpowiedzialności

§ 48

1. W ramach ubezpieczenia asysty prawnej i asysty podatkowej, ubezpieczonemu przysługują następujące limity świadczeń w okresie ochrony:
 - 1) Informacja prawna bez ograniczeń;
 - 2) Konsultacje prawne - nie więcej niż 8 razy w miesiącu (48 w okresie 12 miesięcy);
 - 3) Opinie i dokumenty prawne - nie więcej niż 1 raz w miesiącu (12 w okresie 12 miesięcy).

Realizacja świadczeń asysty prawnej i asysty podatkowej

§ 49

1. W odniesieniu do świadczeń asysty prawnej i asysty podatkowej, w zależności od charakteru zgłaszanego problemu - sprawa jest załatwiana w sposób następujący:

- 1) o ile to możliwe - problem jest rozwiązywany na bieżąco podczas rozmowy telefonicznej w drodze porady prawnej,
 - 2) w przypadku, gdy niemożliwe jest rozwiązanie sprawy na bieżąco podczas rozmowy telefonicznej w drodze porady prawnej – prawnik po upływie czasu niezbędnego do wypracowania rozwiązania zgłoszonego problemu, nie później jednak niż w terminie 3 dni roboczych, kontaktuje się telefonicznie z ubezpieczonym w celu rozwiązania problemu w drodze porady prawnej.
2. W razie konieczności skorzystania ze świadczeń prawnych ubezpieczony powinien skontaktować się z centrum asysty prawnej telefonicznie pod numerem telefonu wskazanym w polisie, czynnym od poniedziałku do niedzieli, w godzinach 09.00-21.00: lub mailowo pod adresem: europa@corislex.pl, podając co najmniej następujące dane:
- 1) dane ubezpieczonego (imię, nazwisko, PESEL),
 - 2) imię, nazwisko osoby zgłaszającej,
 - 3) nr telefonu, pod którym możliwy jest kontakt z ubezpieczonym,
 - 4) krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy.
3. Ubezpieczony zobowiązany jest do współdziałania z centrum asysty prawnej w zakresie niezbędnym do realizacji zobowiązania, w tym do przekazania pełnej informacji koniecznej do udzielenia świadczeń objętych ubezpieczeniem i jeżeli będzie to wymagane z uwagi na istniejący stan prawny lub faktyczny, kopii posiadanej dokumentacji.

Rodzaje działalności gospodarczych

Dział	PKD 2007	Rodzaj działalności
45	45.32.Z	Sprzedaż detaliczna części i akcesoriów do pojazdów samochodowych, z wyłączeniem motocykli
47		Handel detaliczny, z wyłączeniem handlu detalicznego pojazdami samochodowymi
62		Działalność związana z oprogramowaniem i doradztwem w zakresie informatyki oraz działalność powiązana
63		Działalność usługowa w zakresie informacji
64	64.19	Pozostałe pośrednictwo pieniężne
	64.91	Leasing finansowy
	64.92	Pozostałe formy udzielania kredytów
	64.99	Pozostała finansowa działalność usługowa, gdzie indziej niesklasyfikowana, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych
65		Ubezpieczenia, reasekuracja oraz fundusze emerytalne, z wyłączeniem obowiązkowego ubezpieczenia społecznego
66		Działalność wspomagająca usługi finansowe oraz ubezpieczenia i fundusze emerytalne
68		Działalność związana z obsługą rynku nieruchomości
69		Działalność prawnicza, rachunkowo-księgową i doradztwo podatkowe
70		Działalność firm centralnych (Head Offices); doradztwo związane z zarządzaniem
71		Działalność w zakresie architektury i inżynierii; badania i analizy techniczne
73		Reklama, badanie rynku i opinii publicznej
74		Pozostała działalność profesjonalna, naukowa i techniczna
75		Działalność weterynaryjna
78		Działalność związana z zatrudnieniem
79		Działalność organizatorów turystyki, pośredników i agentów turystycznych oraz pozostała działalność usługowa w zakresie rezerwacji i działalności z nią związanej
82		Działalność związana z administracyjną obsługą biura i pozostała działalność wspomagająca prowadzenie działalności gospodarczej
85		Edukacja
	85.59.A	Nauka języków obcych
	85.59.B	Pozostałe pozaszkolne formy edukacji, gdzie indziej niesklasyfikowane
	85.60.Z	Działalność wspomagająca edukację
86	86.21	Praktyka lekarska ogólna
	86.22	Praktyka lekarska specjalistyczna
	86.23	Praktyka lekarska dentystryczna
	86.90.A	Działalność fizjoterapeutyczna
	86.90.E	Pozostała działalność w zakresie opieki zdrowotnej, gdzie indziej niesklasyfikowana
	95	95.11
	95.12.Z	Naprawa i konserwacja sprzętu (tele)komunikacyjnego
	95.21	Naprawa i konserwacja elektronicznego sprzętu powszechnego użytku
	95.22	Naprawa i konserwacja urządzeń gospodarstwa domowego oraz sprzętu użytku domowego i ogrodniczego
	95.23	Naprawa obuwia i wyrobów skórzaných
	95.24	Naprawa i konserwacja mebli i wyposażenia domowego
	95.25	Naprawa zegarów, zegarków oraz biżuterii
	95.29	Naprawa pozostałych artykułów użytku osobistego i domowego
96	96.01	Pranie i czyszczenie wyrobów włókienniczych i futrzarskich
	96.02	Fryzjerstwo i pozostałe zabiegi kosmetyczne
	96.04	Działalność usługowa związana z poprawą kondycji fizycznej
	96.09	Pozostała działalność usługowa, gdzie indziej niesklasyfikowana

Aneks nr 1 do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Nieruchomości Mój Bezpieczny Dom

Niniejszy Aneks nr 1 do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Nieruchomości Mój Bezpieczny Dom (dalej: OWU) jest zatwierdzony Uchwałą Zarządu Towarzystwa Ubezpieczeń Europa S.A. nr 07/09/20 z dnia 25.09.2020 r., który wchodzi w życie z dniem uchwalenia i ma zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 01.10.2020 r.

§ 1

1. Na podstawie niniejszego aneksu, z zachowaniem w mocy pozostałych postanowień OWU, wprowadza się następujące zmiany:
 - 1) § 14 ust. 1, który otrzymuje następujące brzmienie:

„1. Ubezpieczający, ubezpieczony, uprawniony mają prawo do składania reklamacji, zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ubezpieczyciela, do:

 - 1) TU Europa S.A.:
 - 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 numerem 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) agenta:
 - a) w formie elektronicznej – za pośrednictwem bankowości Internetowej, zakładka - „napisz wiadomość” (poziom profilu Klienta) lub poprzez stronę internetową agenta www.velobank.pl, formularz „kontakt” z wybranym tematem reklamacji
 - b) ustnej – telefonicznie poprzez kontakt z infolinią agenta pod numerem: +48 664 919 797 lub +48 32 604 30 01 (Infolinia dostępna 7 dni w tygodniu) albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce agenta,
 - c) w formie pisemnej – przez pozostawienie pisma w jednostce agenta albo przesłanie drogą pocztową na adres siedziby VeloBank S.A. lub jednostki agenta.
 - 2) w § 16 dodaje się ust. 6 oraz 7 w brzmieniu:

„6. 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 niedostępność wartości majątkowych oraz poinformować o tym fakcie odpowiednie organy państwowe.

7. Oświadczamy, że Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. z siedzibą we Wrocławiu, 53-413 Wrocław ul. Gwiazdzista 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.”
2. Pozostałe postanowienia OWU pozostają bez zmian.