

**Ogólne Warunki Ubezpieczenia „Protect +”**

zatwierdzone Uchwałą Zarządu TU Europa S.A. nr 08/01/17 z dnia 25.01.2017 r.,  
mające zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 26.01.2017 r.

kod: OWU/09/118510/2017/M

(zwane dalej **OWU**)

Informacja na podstawie Rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie sposobu sporządzania informacji zamieszczanych we wzorcach umów.

1. przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartość wykupu ubezpieczenia opisane są w § 3 OWU,
2. ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia opisane są w § 8 OWU.

**Spis treści**

I. Postanowienia wstępne .....	2
II. Definicje .....	2
III. Przedmiot i zakres ubezpieczenia .....	4
IV. Umowa ubezpieczenia .....	5
V. Okres ubezpieczenia i okres odpowiedzialności .....	5
VI. Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności .....	7
VII. Suma ubezpieczenia .....	10
VIII. Składka ubezpieczeniowa .....	10
IX. Obowiązki i uprawnienia ubezpieczającego i ubezpieczonego .....	11
X. Postępowanie w przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego .....	11
XI. Naprawa urządzenia i ustalenie wysokości odszkodowania .....	12
XII. Realizacja świadczenia ubezpieczeniowego .....	14
XIII. Regres ubezpieczeniowy .....	15
XIV. Postanowienia końcowe .....	15

## I. Postanowienia wstępne

### § 1

1. Na podstawie OWU, **Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A.**, zwane dalej **ubezpieczycielem**, zawiera umowy ubezpieczenia z klientami sieci sprzedaży al.to, będącymi osobami fizycznymi lub prawnymi, lub jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej, posiadającymi zdolność do czynności prawnych, zwanymi dalej **ubezpieczającymi**.
2. OWU mają zastosowanie do zawierania umów ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość oraz z zastosowaniem przepisów o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

## II. Definicje

### § 2

Poniższe określenia w rozumieniu OWU mają następujące znaczenie:

1. **administrator** – podmiot, któremu ubezpieczyciel zlecił wykonywanie czynności administracyjnych, przyjmowanie zgłoszeń roszczeń oraz organizację i realizację likwidacji szkód,
2. **al.to** – al.to Sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie przy ul. Krakowskiej 45/56A, 42-202 Częstochowa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Częstochowie, XVII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000416025, posiadająca NIP 9492191268, REGON 242901678, kapitał zakładowy 5 000 zł,
3. **awaria** – uniemożliwienie zgodnego z przeznaczeniem użytkowania urządzenia będącego przedmiotem ubezpieczenia, wskazanego w polisie, wywołane nagłym i nieprzewidzianym zaprzestaniem prawidłowej pracy elementów lub zespołów urządzenia, powodujące przerwanie jego funkcji lub unieruchomienie wynikające z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego, które nie jest spowodowane działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi urządzenia,
4. **cena zakupu** – kwota brutto (wraz z podatkiem VAT, jeżeli podatek ten występuje) wynikająca z dowodu zakupu urządzenia; cena zakupu urządzenia nie może być niższa niż **200 zł** i nie może być wyższa niż **20 000 zł**; w przypadku zakupu urządzenia w ramach akcji promocyjnej, za cenę zakupu przyjmuje się cenę urządzenia przed promocją; w przypadku zakupu urządzenia w zestawie, za cenę zakupu dla danego urządzenia przyjmuje się cenę, za jaką w dniu zakupu urządzenia w zestawie, może być osobno kupione każde z urządzeń wchodzących w skład zestawu,
5. **Centrum Pomocy** – telefoniczne (numer telefonu: **22 71 61 997**) i e-mailowe (**infolinia@ucare.pl**) centrum obsługi prowadzone przez administratora lub przez inny podmiot na zlecenie administratora, czynne w dni robocze od godziny 8<sup>00</sup> do godziny 18<sup>00</sup>, które **przyjmuje zgłoszenia roszczeń (zgłoszenia szkód) i udziela informacji o statusie likwidowanej szkody**,
6. **dzień roboczy** – każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy przypadających w tych dniach,
7. **gwarancja producenta** – pierwotna gwarancja udzielona przez producenta lub sprzedawcę urządzenia, która rozpoczyna się w momencie zakupu urządzenia i nie jest dłuższa niż 48 miesięcy,
8. **kradzież z włamaniem** – dokonanie zaboru objętego ochroną ubezpieczeniową urządzenia z miejsca zamieszkania lub z posiadającego trwałe sztywne zadaszenie pojazdu ubezpieczonego lub użytkownika urządzenia, po uprzednim usunięciu siłą zabezpieczeń lub otworzeniu wejścia przy użyciu narzędzi, pozostawiając widoczne ślady albo przy użyciu podrobionego lub dopasowanego klucza bądź klucza oryginalnego, w którego posiadanie sprawca wszedł wskutek włamania do innego pomieszczenia lub w wyniku rabunku,
9. **nowe urządzenie** – urządzenie tego samego rodzaju i posiadające takie same parametry techniczne, jakie posiadało urządzenie, w stosunku do którego zaszło zdarzenie ubezpieczeniowe, a jeżeli urządzenie o takich

- samych parametrach nie jest dostępne, to posiadające podobne, nie gorsze parametry techniczne, którego wartość na dzień zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego nie jest wyższa niż cena zakupu urządzenia,
10. **osoba trzecia** – osoba pozostająca poza stosunkiem ubezpieczenia, niebędąca osobą bliską,
  11. **osoby bliskie** – małżonek, dzieci, pasierbowie, dzieci przysposobione albo przyjęte na wychowanie, rodzice, przysposabiający, rodzeństwo, ojczym, macocha, teściowie, dziadkowie, wnukowie, zięciowie i synowie ubezpieczonego, osoby pozostające z ubezpieczonym w konkubinacie – zamieszkałe i prowadzące z ubezpieczonym wspólnie gospodarstwo domowe,
  12. **przepięcie prądu** – nagły, krótkotrwały wzrost napięcia prądu przekraczający napięcie znamionowe dla danego urządzenia, sieci lub linii,
  13. **przypadkowe uszkodzenie** – uszkodzenie mechaniczne urządzenia spowodowane przez nagłe, niemożliwe do przewidzenia zdarzenie zewnętrzne w stosunku do urządzenia lub użytkownika urządzenia, nie wywołane przez ubezpieczonego ani przez użytkownika urządzenia, w tym uszkodzenie powstałe w wyniku przepięcia prądu lub zalania, powodujące przerwanie funkcji lub nieprawidłowe funkcjonowanie urządzenia, wymagające naprawy, wymiany części lub całego urządzenia,
  14. **punkt serwisowy** – punkt obsługi i naprawy urządzeń objętych ochroną ubezpieczeniową, wskazany przez administratora i realizujący naprawy objętych ochroną ubezpieczeniową urządzeń na zlecenie administratora,
  15. **rabunek** – zabór objętego ochroną ubezpieczeniową urządzenia przy użyciu lub groźbie użycia przemocy fizycznej wobec ubezpieczonego (lub osób bliskich) lub użytkownika urządzenia albo doprowadzeniu ubezpieczonego (lub osób bliskich) lub użytkownika urządzenia do stanu nieprzytomności lub bezbronności,
  16. **szkoda całkowita** – uszkodzenie w okresie odpowiedzialności ubezpieczyciela objętego ochroną ubezpieczeniową urządzenia w wyniku awarii lub przypadkowego uszkodzenia, które nie może z przyczyn technicznych zostać naprawione lub naprawa jest nieekonomiczna (koszty naprawy przewyższają koszt nabycia nowego urządzenia), lub nie są dostępne konieczne do naprawy części, a także utrata w okresie odpowiedzialności ubezpieczyciela objętego ochroną ubezpieczeniową urządzenia w wyniku kradzieży z włamaniem lub rabunku,
  17. **ubezpieczony** – właściciel objętego ochroną ubezpieczeniową urządzenia,
  18. **ubezpieczyciel** – Towarzystwo Ubezpieczeń Europa Spółka Akcyjna,
  19. **urządzenie** – sprzęt elektroniczny stanowiący artykuł gospodarstwa domowego, sprzęt audiowizualny, elektronika użytkowa, sprzęt komputerowy lub fotograficzny, zakupiony w sieci sprzedaży al.to na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, jako sprzęt fabrycznie nowy; również nowy sprzęt, na jaki zostanie wymieniony wadliwy lub uszkodzony sprzęt w ramach gwarancji producenta; wykaz grup asortymentowych stanowi **Załącznik nr 1 do OWU**,
  20. **użytkownik urządzenia** – osoba fizyczna upoważniona przez ubezpieczonego do użytkowania urządzenia,
  21. **zalanie** – bezpośrednie działanie wody lub innych cieczy na objęte ochroną ubezpieczeniową urządzenie, powodujące jego uszkodzenie wskutek:
    - 1) wydostania się wody, pary lub innych cieczy w wyniku awarii instalacji: wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, znajdującej się wewnątrz lokalu lub budynku mieszkalnego,
    - 2) cofnięcia się wody lub ścieków z instalacji kanalizacyjnej, znajdującej się wewnątrz lokalu lub budynku mieszkalnego lub poza nimi,
    - 3) nieumyślnego zalania wodą lub inną cieczą przez ubezpieczonego, użytkownika urządzenia lub osobę trzecią,
    - 4) zalania wodą pochodzącą z urządzeń domowych lub akwarium, znajdujących się wewnątrz lokalu lub budynku mieszkalnego lub poza nimi,
    - 5) nieumyślnego pozostawienia otwartych kranów lub innych zaworów na instalacji znajdującej się wewnątrz lokalu lub budynku mieszkalnego lub poza nimi,
  22. **zdarzenie ubezpieczeniowe** – wystąpienie w okresie odpowiedzialności ubezpieczyciela: awarii, przypadkowego uszkodzenia, kradzieży z włamaniem lub rabunku. Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje

zdarzenia ubezpieczeniowe mające miejsce na całym świecie, przy czym ubezpieczyciel w ramach realizacji świadczenia ubezpieczeniowego zapewnia transport wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

### III. Przedmiot i zakres ubezpieczenia

#### § 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest zgłoszone do ubezpieczenia urządzenie.
2. Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta w jednym z 3 pakietów: „**AWARIA**”, „**PRZYPADKOWE USZKODZENIE i KRADZIEŻ**” lub „**AWARIA, PRZYPADKOWE USZKODZENIE i KRADZIEŻ**”, do wyboru przez ubezpieczającego.
3. Zakres ubezpieczenia obejmuje:
  - 1) w pakiecie „**AWARIA**”:
    - a) pokrycie, do wysokości sumy ubezpieczenia, kosztów transportu i naprawy urządzenia uszkodzonego w związku z wystąpieniem awarii, z zastrzeżeniem pozostałych zapisów OWU,
    - b) w przypadku szkody całkowitej w związku z zajściem awarii – realizację świadczenia ubezpieczeniowego do wysokości sumy ubezpieczenia, w formie wydania ubezpieczonemu nowego urządzenia za pośrednictwem sieci sprzedaży al.to, a jeżeli nie jest to możliwe, to w formie wydania ubezpieczonemu vouchera na zakupy w sieci al.to, o wartości odpowiadającej kosztom, jakie na dzień zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego trzeba by ponieść w celu nabycia w sieci al.to urządzenia tego samego rodzaju, co urządzenie, które uległo awarii, posiadającego takie same lub podobne, nie gorsze parametry techniczne,
  - 2) w pakiecie „**PRZYPADKOWE USZKODZENIE i KRADZIEŻ**”:
    - a) pokrycie, do wysokości sumy ubezpieczenia, kosztów transportu i naprawy urządzenia uszkodzonego w związku z wystąpieniem przypadkowego uszkodzenia, z zastrzeżeniem pozostałych zapisów OWU,
    - b) w przypadku szkody całkowitej w związku z zajściem przypadkowego uszkodzenia, kradzieży z włamaniem lub rabunku – realizację świadczenia ubezpieczeniowego do wysokości sumy ubezpieczenia, w formie wydania ubezpieczonemu nowego urządzenia za pośrednictwem sieci sprzedaży al.to, a jeżeli nie jest to możliwe, to w formie wydania ubezpieczonemu vouchera na zakupy w sieci al.to, o wartości odpowiadającej kosztom, jakie na dzień zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego trzeba by ponieść w celu nabycia w sieci al.to urządzenia tego samego rodzaju, co urządzenie, które uległo przypadkowemu uszkodzeniu lub zostało utracone w wyniku kradzieży z włamaniem lub rabunku, posiadającego takie same lub podobne, nie gorsze parametry techniczne,
  - 3) w pakiecie „**AWARIA, PRZYPADKOWE USZKODZENIE i KRADZIEŻ**”:
    - a) pokrycie, do wysokości sumy ubezpieczenia, kosztów transportu i naprawy urządzenia uszkodzonego w związku z wystąpieniem awarii lub przypadkowego uszkodzenia, z zastrzeżeniem pozostałych zapisów OWU,
    - b) w przypadku szkody całkowitej w związku z zajściem awarii, przypadkowego uszkodzenia, kradzieży z włamaniem lub rabunku – realizację świadczenia ubezpieczeniowego do wysokości sumy ubezpieczenia, w formie wydania ubezpieczonemu nowego urządzenia za pośrednictwem sieci sprzedaży al.to, a jeżeli nie jest to możliwe, to w formie wydania ubezpieczonemu vouchera na zakupy w sieci al.to, o wartości odpowiadającej kosztom, jakie na dzień zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego trzeba by ponieść w celu nabycia w sieci al.to urządzenia tego samego rodzaju, co urządzenie, które uległo awarii lub przypadkowemu uszkodzeniu, lub zostało utracone w wyniku kradzieży z włamaniem lub rabunku, posiadającego takie same lub podobne, nie gorsze parametry techniczne.
4. Ubezpieczenie „Protect +” nie jest gwarancją w rozumieniu Art. 577 § 1 Kodeksu cywilnego.

## IV. Umowa Ubezpieczenia

### § 4

- Umowa ubezpieczenia zawierana jest na czas określony. Umowę ubezpieczenia uważa się za zawartą z dniem złożenia przez ubezpieczającego wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia. Jeżeli wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia jest składany drogą elektroniczną, zawarcie umowy ubezpieczenia następuje po uprzednim zapoznaniu się ubezpieczającego z regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną i jego akceptacji.
- Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta:
  - w pakietach „**PRZYPADKOWE USZKODZENIE I KRADZIEŻ**” oraz „**AWARIA, PRZYPADKOWE USZKODZENIE I KRADZIEŻ**” – nie później niż w ciągu 3 dni od dnia zakupu urządzenia,
  - w pakiecie „**AWARIA**” – nie później niż w ciągu 3 dni od dnia zakupu urządzenia, a jeżeli umowa ubezpieczenia będzie zawierana przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, to nie później niż w ciągu 30 dni od dnia zakupu urządzenia.

### § 5

- Ubezpieczający może bez podania przyczyn **odstąpić od umowy ubezpieczenia** poprzez złożenie ubezpieczycielowi oświadczenia o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia w terminie:
  - 30 dni** od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia lub **30 dni** od dnia poinformowania ubezpieczającego o zawarciu umowy ubezpieczenia, jeżeli umowa ubezpieczenia została zawarta przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość – **jeżeli ubezpieczający jest osobą fizyczną i zawarcie umowy ubezpieczenia jest czynnością prawną niezwiązaną bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową ubezpieczającego,**
  - 7 dni** od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia – **jeżeli ubezpieczający jest przedsiębiorcą.**
- Oświadczenie o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia może zostać złożone w następujący sposób:
  - w formie pisemnej doręczone lub wysłane do ubezpieczyciela lub do al.to lub
  - w formie elektronicznej przesłane e-mailem do ubezpieczyciela; jeżeli podczas zawarcia umowy ubezpieczenia nie został podany adres e-mail ubezpieczającego, złożenie dyspozycji odstąpienia od umowy ubezpieczenia e-mailem może nastąpić wyłącznie po wcześniejszym zarejestrowaniu adresu e-mail ubezpieczającego telefonicznie u ubezpieczyciela.
- Ubezpieczający może w każdym czasie złożyć ubezpieczycielowi **wypowiedzenie umowy ubezpieczenia**. Umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu od dnia następnego po dniu złożenia wypowiedzenia umowy ubezpieczenia.
- Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia może zostać złożone w następujący sposób:
  - w formie elektronicznej przesłane e-mailem do ubezpieczyciela; jeżeli podczas zawarcia umowy ubezpieczenia nie został podany adres e-mail ubezpieczającego, złożenie dyspozycji wypowiedzenia umowy ubezpieczenia e-mailem może nastąpić wyłącznie po wcześniejszym zarejestrowaniu adresu e-mail ubezpieczającego telefonicznie u ubezpieczyciela,
  - w formie pisemnej doręczone lub wysłane do ubezpieczyciela lub do al.to.
- Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w jakim ubezpieczyciel świadczył ochronę ubezpieczeniową.

## V. Okres ubezpieczenia i okres odpowiedzialności

### § 6

- Okres ubezpieczenia** rozpoczyna się od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia i trwa nie dłużej niż 5 lat.

2. **Okres odpowiedzialności** w pakiecie „**AWARIA**” rozpoczyna się pierwszego dnia po upływie gwarancji producenta, jeżeli składka została zapłacona i może trwać przez okres wybrany przez ubezpieczającego: 12 miesięcy, 24 miesiące (jeżeli okres gwarancji producenta nie jest dłuższy niż 36 miesięcy) lub 36 miesięcy (jeżeli okres gwarancji producenta nie jest dłuższy niż 24 miesiące), a dla urządzeń z grupy asortymentowej „AGD”, jeżeli okres gwarancji producenta nie jest dłuższy niż 12 miesięcy, okres odpowiedzialności może również trwać 48 miesięcy.
3. **Okres odpowiedzialności** w pakiecie „**PRZYPADKOWE USZKODZENIE i KRADZIEŻ**” rozpoczyna się od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia, jednak nie wcześniej niż od dnia zapłaty składki i może trwać przez okres wybrany przez ubezpieczającego: 12, 24, 36 lub 48 miesięcy, przy czym wybrany okres odpowiedzialności będzie taki sam dla ryzyka przypadkowego uszkodzenia oraz ryzyka kradzieży z włamaniem lub rabunku.
4. **Okres odpowiedzialności** w pakiecie „**AWARIA, PRZYPADKOWE USZKODZENIE i KRADZIEŻ**” rozpoczyna się:
  - 1) w zakresie awarii – pierwszego dnia po upływie gwarancji producenta, jeżeli składka została zapłacona i może trwać przez okres wybrany przez ubezpieczającego: 12 miesięcy, 24 miesiące (jeżeli okres gwarancji producenta nie jest dłuższy niż 36 miesięcy) lub 36 miesięcy (jeżeli okres gwarancji producenta nie jest dłuższy niż 24 miesiące);
  - 2) w zakresie przypadkowego uszkodzenia oraz kradzieży z włamaniem i rabunku – od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia i może trwać:
    - a) 12 miesięcy, jeżeli okres odpowiedzialności ubezpieczyciela w zakresie awarii trwa 12 miesięcy,
    - b) 24 miesiące, jeżeli okres odpowiedzialności ubezpieczyciela w zakresie awarii trwa 12 miesięcy lub 24 miesiące,
    - c) 36 miesięcy, jeżeli okres odpowiedzialności ubezpieczyciela w zakresie awarii trwa 12 miesięcy lub 24 miesiące,
    - d) 48 miesięcy, jeżeli okres odpowiedzialności ubezpieczyciela w zakresie awarii trwa 24 miesiące,
    - e) 60 miesięcy, jeżeli okres odpowiedzialności ubezpieczyciela w zakresie awarii trwa 36 miesięcy, jednak nie wcześniej niż od dnia zapłaty składki.
5. W przypadku, gdy dane urządzenie objęte jest więcej niż jedną gwarancją producenta okres odpowiedzialności w zakresie awarii rozpoczyna się pierwszego dnia po upływie najkrótszego z okresów gwarancji producenta.
6. W przypadku wymiany ubezpieczonego urządzenia na nowe urządzenie w ramach gwarancji producenta lub rękojmi sprzedawcy, ochroną ubezpieczeniową do sumy ubezpieczenia zostaje objęte nowe urządzenie, pod warunkiem powiadomienia Ubezpieczyciela pisemnie w terminie 30 dni od dnia wymiany, o dokonaniu wymiany urządzenia wraz z podaniem danych nowego urządzenia (*rodzaj, nazwa producenta, model, numer seryjny*) i długości gwarancji producenta dla nowego urządzenia oraz dostarczenia do ubezpieczyciela skanu (e-mailem na adres: [alto@tueuropa.pl](mailto:alto@tueuropa.pl)) lub kserokopii (drogą pocztową na adres ubezpieczyciela) potwierdzenia wymiany urządzenia na nowe przez producenta lub sprzedawcę. W takim przypadku:
  - 1) w zakresie awarii przyjmuje się, że bieg gwarancji producenta rozpoczyna się od dnia wymiany urządzenia, a okres odpowiedzialności w stosunku do nowego urządzenia rozpoczyna się zgodnie z zapisami ust. 2 i ust. 4,
  - 2) w zakresie przypadkowego uszkodzenia oraz kradzieży z włamaniem lub rabunku okres odpowiedzialności nie ulega zmianie i trwają zgodnie z polisą potwierdzającą przyjęcie wymienianego urządzenia do ubezpieczenia.
7. W przypadku zbycia objętego ochroną ubezpieczeniową urządzenia, uprawnienia ubezpieczonego przechodzą na nabywcę urządzenia, jeżeli zbywający wraz z urządzeniem przekaże nabywcy polisę, oryginał lub kserokopię dowodu zakupu danego urządzenia w sieci sprzedaży al.to i książkę gwarancyjną urządzenia, jeżeli producent dołączył książkę gwarancyjną do urządzenia.

## § 7

Ochrona ubezpieczeniowa w stosunku do objętego ochroną ubezpieczeniową urządzenia kończy się:

1. z upływem ostatniego dnia okresu ubezpieczenia,
2. z upływem ostatniego dnia okresu odpowiedzialności dla danego zakresu ubezpieczenia, dla którego okres odpowiedzialności się zakończył,
3. z dniem całkowitego zniszczenia lub utraty ubezpieczonego urządzenia, lub jego zajęcia w toku postępowania egzekucyjnego,
4. z dniem realizacji przez ubezpieczyciela świadczenia ubezpieczeniowego w formie wydania ubezpieczonemu nowego urządzenia lub vouchera na zakupy w sieci sprzedaży al.to,
5. z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia zgodnie z § 5 ust. 3,
6. z dniem odstąpienia od umowy ubezpieczenia zgodnie z § 5 ust. 1,
7. z dniem wymiany ubezpieczonego urządzenia na nowe urządzenie w ramach gwarancji producenta bez powiadomienia o tym fakcie ubezpieczyciela zgodnie z § 6 ust. 6,
8. z dniem utraty gwarancji producenta przed okresem jej wygaśnięcia – w zakresie awarii,
9. z dniem odstąpienia przez ubezpieczającego od umowy zakupu ubezpieczonego urządzenia, w zależności od tego, które ze zdarzeń nastąpi pierwsze.

## VI. Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności

### § 8

1. Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje szkód powstałych w urządzeniach:
  - 1) znajdujących się w okresie obowiązywania gwarancji producenta – w zakresie awarii; ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje także szkód powstałych w wyniku awarii w poszczególnych zespołach lub podzespołach urządzenia, jeżeli są nadal objęte gwarancją producenta,
  - 2) wykorzystywanych do testów, prób lub innego rodzaju eksperymentów,
  - 3) zmodyfikowanych przez ubezpieczonego w stosunku do oryginalnej specyfikacji producenta oraz instrukcji obsługi producenta, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za szkody w urządzeniach powstałe:
  - 1) w wyniku utraty lub uszkodzenia akcesoriów takich jak: zestaw słuchawkowy, modem, antena, kable, ładowarka, baterie, kontrolery zdalne urządzeń (piloty), wtyczki, kontrolery gier, słuchawki (o ile nie są przedmiotem ubezpieczenia), okulary, nadajniki, uchwyty służące do przenoszenia, karty pamięci, przenośne nośniki danych,
  - 2) w wyniku wandalizmu, przez który rozumie się umyślne, zamierzone zniszczenie lub uszkodzenie urządzenia przez osobę trzecią lub osobę bliską,
  - 3) w wyniku działania ognia lub innych żywiołów (trzęsienie ziemi, huragan, sztorm, powódź),
  - 4) w wyniku podłączenia urządzenia do sieci elektrycznej, gazowej, wodno – kanalizacyjnej, klimatyzacyjnej, telekomunikacyjnej, odgromowej, internetowej lub alarmowej przez osobę nieupoważnioną, jeżeli producent zaleca podłączenie urządzenia przez osobę z odpowiednimi uprawnieniami,
  - 5) w wyniku zakłóceń w funkcjonowaniu sieci elektrycznej (nie dotyczy przepięcia prądu), gazowej, wodno-kanalizacyjnej, klimatyzacyjnej, telekomunikacyjnej, odgromowej, internetowej lub alarmowej,
  - 6) w trakcie montażu lub demontażu urządzenia,
  - 7) w trakcie naprawy urządzenia dokonywanej przez osobę nieuprawnioną lub nieautoryzowany punkt naprawczy, a także powstałe w związku przyczynowym z taką naprawą,
  - 8) w wyniku użytkowania urządzenia niezgodnie z instrukcją obsługi lub w wyniku braku konserwacji urządzenia zgodnie z instrukcją obsługi,

- 9) w wyniku konserwacji przeprowadzonych niezgodnie ze wskazaniem i zaleceniami producenta, użycia środków konserwacyjnych innych niż zalecane przez producenta lub stosowania środków konserwacyjnych w sposób niezgodny z przeznaczeniem,
  - 10) w wyniku działania wirusa komputerowego lub użytkownika urządzenia z oprogramowaniem innym niż dostarczone przez producenta lub nieprawidłowo zainstalowanym oprogramowaniem lub systemem operacyjnym i/lub brakiem ich aktualizacji lub brakiem oprogramowania,
  - 11) w wyniku używania dodatkowego wyposażenia innego niż zalecane przez producenta,
  - 12) w wyniku działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów oraz aktów terroryzmu i sabotażu, konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania sprzętu przez władzę,
  - 13) w wyniku działania energii jądrowej lub skażenia radioaktywnego,
  - 14) w wyniku zwykłego zużycia urządzenia, przez które rozumie się *stopniowe pogorszenie stanu objętego ochroną ubezpieczeniową urządzenia lub jego elementów składowych, wynikające z eksploatacji zgodnie z instrukcją obsługi producenta*),
  - 15) w wyniku rdzy, korozji, oksydacji, kurzu, osadzania się kamienia, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody.
3. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte szkody:
- 1) polegające na utracie lub uszkodzeniu akcesoriów,
  - 2) które nie były objęte zakresem gwarancji producenta lub były wyłączone z odpowiedzialności w ramach gwarancji producenta – w zakresie awarii,
  - 3) za które na mocy przepisów prawa lub postanowień umowy odpowiedzialny jest producent lub punkt naprawczy,
  - 4) spowodowane przez insekty i gryzonie,
  - 5) będące skutkiem zaniechania serwisowania lub niedokonywania przeglądów okresowych, jeśli były zalecane przez producenta urządzenia,
  - 6) będące następstwem oddziaływania na urządzenie zewnętrznych czynników termicznych, chemicznych, wilgoci, nadmiernego ciśnienia, promieniowania, wibracji, wybuchu oraz nieprawidłowej wentylacji, chyba że zostało zawarte ubezpieczenie w tym zakresie,
  - 7) spowodowane w trakcie transportu urządzenia przesyłanego za pośrednictwem operatorów pocztowych, kurierów i innych usługodawców zajmujących się transportem przesyłek, z zastrzeżeniem § 13 ust. 1 i 5,
  - 8) spowodowane wadami albo usterkami ujawnionymi i znanymi ubezpieczającemu przed zawarciem umowy ubezpieczenia, mającymi związek z powstałą szkodą,
  - 9) będące wynikiem defektu produkcyjnego lub wad konstrukcyjnych, stwierdzonych przez producenta, importera lub dystrybutora, lub których skutkiem jest wycofanie produktu z rynku,
  - 10) powstałe w wyniku kradzieży z włamaniem do pojazdu, jeżeli utracone urządzenie było pozostawione w pojeździe w widocznym miejscu, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody.
4. Ponadto ochroną ubezpieczeniową nie są objęte:
- 1) elementy zużywające się lub wymagające okresowej wymiany, takie jak: rury i przewody giętkie, lampy, żarówki, bezpieczniki, taśmy uszczelniające, uszczelki, głowice drukujące, tonery, kartridże, baterie, akumulatory, worki do odkurzaczy, paski, szczotki, szklane elementy, przewody zasilające zewnętrzne, wtyczki, osłony przeciwdeszczowe, filtry, tusze, kasety, taśmy, ładowarki, akumulatory, etui i torby, kable połączeniowe, dodatkowe karty, materiały eksploatacyjne zdefiniowane przez producenta,
  - 2) akcesoria i elementy wyposażenia takie jak: powłoki lakiernicze, zamki, klamki, ograniczniki otwarcia drzwi, wszelkie elementy ceramiczne (nie dotyczy płyty grzewczej),
  - 3) uszkodzenia polegające na utracie danych lub oprogramowania urządzenia,
  - 4) uszkodzenia spowodowane działaniem oprogramowania komputerowego lub zabezpieczeń antywirusowych,



- 5) wszelkiego rodzaju uszkodzenia wynikające ze stosowania materiałów eksploatacyjnych niewłaściwych dla danego urządzenia lub nieprzystosowanych do danego urządzenia,
  - 6) wszelkiego rodzaju uszkodzenia estetyczne, wgniecenia, zadrapania, odbarwienia i inne, które nie mają wpływu na funkcjonowanie urządzenia,
  - 7) usterki wynikające z wadliwych pikseli w liczbie niższej lub równej liczbie dopuszczalnej zgodnie z normą ISO 13406-2 z roku 2001,
  - 8) awarie wywołane spalaniem fosforu w monitorach wskutek niezastosowania wygaszacza oszczędzającego energię,
  - 9) wady telewizorów plazmowych wynikające z wypalania luminoforu (tzw. „zanikanie obrazu”),
  - 10) szkody powstałe przed datą rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej lub z przyczyn zaistniałych przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej.
5. Zakres ubezpieczenia nie obejmuje pokrycia strat pośrednich wszelkiego rodzaju, powstałych wskutek uszkodzenia lub utraty urządzenia i braku możliwości użytkowania urządzenia.
6. Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie za szkody powstałe w wyniku kradzieży z włamaniem lub rabunku, jeżeli zdarzenie nie zostało zgłoszone na Policję w przeciągu 48 godzin od chwili wystąpienia lub powzięcia wiadomości o jego wystąpieniu, a także w przypadku braku dokumentów potwierdzających to zgłoszenie. Ubezpieczyciel może zmniejszyć świadczenie ubezpieczeniowe pod warunkiem, że naruszenie nastąpiło z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa i przyczyniło się to do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia ubezpieczeniowego. Ubezpieczyciel może także odpowiednio zmniejszyć świadczenie ubezpieczeniowe, jeżeli ubezpieczony umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie dopełnił obowiązku, o którym mowa w § 12 ust. 1 pkt. 1) i niedopełnienie ww. wymogu miało wpływ na zwiększenie szkody lub uniemożliwiło ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności oraz skutków zdarzenia ubezpieczeniowego.
7. Ubezpieczenie nie obejmuje kosztów:
- 1) transportu urządzenia do punktu serwisowego i z punktu serwisowego do ubezpieczonego, jeżeli ubezpieczyciel lub administrator podczas zgłoszenia roszczenia nie potwierdził ważności ochrony ubezpieczeniowej lub ubezpieczyciel przy wcześniejszej próbie naprawy urządzenia stwierdził brak podstaw zgłoszenia roszczenia w związku z warunkami ubezpieczenia,
  - 2) odzyskania i ponownej instalacji baz danych, plików, oprogramowania, utraconych w następstwie szkody,
  - 3) montażu, instalacji lub demontażu objętego ochroną ubezpieczeniową urządzenia za wyjątkiem montażu, instalacji lub demontażu przez przedstawiciela punktu serwisowego w przypadku sprzętu naprawianego w związku ze szkodą.
8. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności:
- 1) za szkody wyrządzone umyślnie przez ubezpieczonego lub osoby bliskie oraz za szkody powstałe w wyniku rażącego niedbalstwa ubezpieczonego, a także wyrządzone przez ubezpieczonego lub osobę, z którą pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, w związku ze stanem nietrzeźwości lub stanem po spożyciu alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów prawa, za wyjątkiem sytuacji, gdy spożycie tych środków nastąpiło w celach medycznych i po zaleceniu lekarza,
  - 2) za szkody powstałe w wyniku kradzieży z włamaniem lub rabunku przez osoby bliskie,
  - 3) za szkody powstałe w czasie transportu samolotowego lub autokarowego, jeżeli urządzenie nie było przewożone jako bagaż podręczny,
  - 4) jeśli ubezpieczony nie jest w stanie przedstawić uszkodzonego urządzenia lub jego pozostałości,
  - 5) jeśli nie są znane okoliczności zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego,
  - 6) jeżeli zgłoszone roszczenie oparte zostało na dokumentach poświadczających nieprawdę bądź sfałszowanych albo użyto fałszywych środków lub zabiegów w celu uzyskania odszkodowania,
  - 7) jeżeli numer seryjny urządzenia został usunięty lub urządzenie nosi ślady usunięcia numeru seryjnego, lub numer seryjny jest nieoryginalny albo jest niemożliwy do odczytania.

9. Brak wykonywania w punkcie naprawczym przeglądów gwarancyjnych zgodnie z zaleceniami w instrukcji obsługi, książce gwarancyjnej lub w książce obsługowej może powodować utratę uprawnień wynikających z ubezpieczenia i brak odpowiedzialności ubezpieczyciela w zakresie ryzyka awarii, chyba że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego.

## VII. Suma ubezpieczenia

### § 9

1. Suma ubezpieczenia w zakresie awarii stanowi górną granicę odpowiedzialności ubezpieczyciela na każde zdarzenie ubezpieczeniowe w postaci awarii i równa jest cenie zakupu.
2. Suma ubezpieczenia w zakresie przypadkowego uszkodzenia stanowi górną granicę odpowiedzialności ubezpieczyciela na każde zdarzenie ubezpieczeniowe w postaci przypadkowego uszkodzenia i równa jest cenie zakupu.
3. Suma ubezpieczenia w zakresie kradzieży z włamaniem lub rabunku stanowi górną granicę odpowiedzialności ubezpieczyciela na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe w postaci kradzieży z włamaniem lub rabunku i równa jest cenie zakupu.
4. Sumy ubezpieczenia w zakresie awarii i przypadkowego uszkodzenia nie ulegają zmniejszeniu o wysokość zrealizowanych świadczeń ubezpieczeniowych.

## VIII. Składka ubezpieczeniowa

### § 10

1. Do zapłaty składki zobowiązany jest ubezpieczający. Składka płatna jest jednorazowo za cały okres odpowiedzialności ubezpieczyciela.
2. Składka powinna zostać zapłacona w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, chyba że w polisie zostanie wskazany inny termin zapłaty składki.
3. Wysokość składki zależy od wybranego pakietu, ceny zakupu, długości ochrony ubezpieczeniowej i naliczana jest zgodnie z Taryfą składek obowiązującą w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
4. Brak zapłaty składki zgodnie z ust. 2 lub zapłata składki w niższej wysokości niż wskazana w polisie powoduje, iż:
  - 1) w zakresie **awarii** ochrona ubezpieczeniowa nie rozpocznie się,
  - 2) w zakresie **przypadkowego uszkodzenia** oraz **kradzieży z włamaniem lub rabunku**:
    - a) jeżeli termin na zapłatę składki przypadał **przed** rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej - ochrona ubezpieczeniowa nie rozpocznie się,
    - b) jeżeli termin na zapłatę składki przypadał **po** rozpoczęciu ochrony ubezpieczeniowej - ubezpieczyciel może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

W przypadkach, o których mowa w pkt 1 i 2 a) umowa ubezpieczenia zostanie rozwiązana z upływem terminu na zapłatę składki.

5. W przypadku odstąpienia ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia, ubezpieczyciel zwróci ubezpieczającemu składkę.
6. W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu, na jaki została zawarta umowa ubezpieczenia, o których mowa w § 7 ust. 3, 5, 6, 7, 8, 9 ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za niewykorzystany okres ochrony ubezpieczeniowej.
7. Ubezpieczyciel ma prawo do żądania od ubezpieczającego zapłaty składki z okres, przez który ubezpieczyciel świadczył ochronę ubezpieczeniową.

## IX. Obowiązki i uprawnienia ubezpieczającego i ubezpieczonego

### § 11

1. Ubezpieczony powinien zgłaszać ubezpieczycielowi roszczenia z tytułu objęcia urządzenia ochroną ubezpieczeniową zgodnie z § 12 ust. 1 pkt 1).
2. Ubezpieczony powinien:
  - 1) wykonywać czynności przeglądowe i konserwacyjne zgodnie z zaleceniami producenta urządzenia, zawartymi w instrukcji obsługi lub książce gwarancyjnej urządzenia,
  - 2) natychmiast wyłączyć urządzenie oraz postępować zgodnie z zaleceniami zawartymi w instrukcji obsługi lub książce gwarancyjnej urządzenia w przypadku sygnalizowania przez jakikolwiek element urządzenia ostrzegawczo-sygnalizacyjny lub kontrolno-pomiarowy wystąpienie jakiegokolwiek usterki lub nieprawidłowości.
3. W przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego ubezpieczony obowiązany jest użyć wszelkich dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia powiększeniu szkody lub zmniejszenia jej rozmiarów.
4. Jeżeli ubezpieczony umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosuje się do zapisów ust. 3, ubezpieczyciel będzie wolny od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
5. W przypadku wymiany urządzenia na nowe w ramach gwarancji producenta lub rękojmi sprzedawcy, ubezpieczający lub ubezpieczony powinien w sposób wskazany w § 6 ust. 6 powiadomić ubezpieczyciela o dokonaniu wymiany urządzenia i podać dane nowego urządzenia, o których mowa w § 6 ust. 6.
6. Dowodami prawidłowo wykonanego przeglądu okresowego urządzeń są wpisy w książce gwarancyjnej lub książce obsługowej urządzenia, dokonane przez punkt naprawczy autoryzowany przez producenta lub importera urządzenia. Ciężar udowodnienia faktu terminowego wykonywania przeglądów okresowych w przypadku utracenia książki gwarancyjnej lub książki obsługowej urządzenia spoczywa na ubezpieczonym.
7. W przypadku pakietów „**PRZYPADKOWE USZKODZENIE i KRADZIEŻ**” oraz „**AWARIA, PRZYPADKOWE USZKODZENIE i KRADZIEŻ**” ubezpieczony obowiązany jest do należytego zabezpieczenia mienia przed kradzieżą z włamaniem i rabunkiem.

## X. Postępowanie w przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego

### § 12

1. W przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, ubezpieczony chcąc uzyskać świadczenie ubezpieczeniowe powinien:
  - 1) niezwłocznie zawiadomić ubezpieczyciela o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego, jednak nie później niż w terminie 5 dni roboczych od dnia zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego lub od chwili uzyskania wiadomości o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego:
    - a) poprzez kontakt z **Centrum Pomocy** telefonicznie pod numerem **22 71 61 997** lub
    - b) poprzez kontakt z **Centrum Pomocy** e-mailowo na adres: **infolinia@ucare.pl**,
    - c) poprzez stronę **www.ucare.pl**,
 przedstawiając okoliczności zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego i powstania szkody,
  - 2) w przypadku zajścia awarii lub przypadkowego uszkodzenia, po zgłoszeniu roszczenia zgodnie z pkt 1),
    - a) przesłać ubezpieczycielowi na adres e-mail **infolinia@ucare.pl** skan dowodu zakupu urządzenia,
    - b) po uzyskaniu z Centrum Pomocy potwierdzenia ważności ubezpieczenia, zasadności podstaw zgłaszania roszczenia w związku z warunkami ubezpieczenia – udostępnić administratorowi uszkodzone urządzenie (w opakowaniu fabrycznym lub innym gwarantującym bezpieczeństwo podczas transportu wraz z akcesoriami i kablami połączeniowymi dołączonymi przez producenta do urządzenia) w uzgodnionym terminie, celem transportu do punktu serwisowego, a jeżeli naprawa urządzenia nastąpi w miejscu, w którym urządzenie się znajduje – udostępnić przedstawicielowi

punktu serwisowego uszkodzone urządzenie w uzgodnionym z punktem serwisowym terminie, w celu naprawy,

- 3) w przypadku szkody w wyniku kradzieży z włamaniem lub rabunku:
  - a) w ciągu 48 godzin od zajścia zdarzenia bądź powzięcia wiadomości o zajściu zdarzenia zawiadomić Policję o zdarzeniu i uzyskać pisemne potwierdzenie zgłoszenia zawierające markę i model utraconego urządzenia, a w przypadku sprzętu GSM również IMEI oraz opis okoliczności zdarzenia,
  - b) przesłać ubezpieczycielowi na adres e-mail **infolinia@ucare.pl** skan:
    - a. dowodu zakupu urządzenia oraz
    - b. potwierdzenie zgłoszenia zdarzenia na Policji.

Dowód zakupu urządzenia powinien zawierać czytelne informacje o nazwie sprzedawcy, dacie zakupu i cenie zakupu.

2. W związku ze zgłaszanym roszczeniem należy przekazać Centrum Pomocy następujące informacje:
  - 1) imię i nazwisko, adres korespondencyjny, nr telefonu i/lub adres e-mail ubezpieczonego,
  - 2) numer polisy,
  - 3) nazwę, rodzaj, model, producenta, numer seryjny/ IMEI objętego ochroną urządzenia, w stosunku do którego zaszło zdarzenie ubezpieczeniowe,
  - 4) adres odbioru urządzenia do naprawy i adres zwrotu urządzenia po naprawie lub adres, pod którym przedstawiciel punktu serwisowego będzie mógł naprawić urządzenie, jeżeli próba naprawy będzie podjęta w miejscu, w którym urządzenie się znajduje,
  - 5) opis okoliczności zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego i powstania szkody,
  - 6) inne informacje i dokumenty, o jakie poprosi konsultant Centrum Pomocy, jeżeli będą niezbędne do ustalenia okoliczności powstania szkody, zasadności i wysokości roszczenia oraz realizacji świadczenia ubezpieczeniowego.
3. W przypadku zajścia awarii lub przypadkowego uszkodzenia ubezpieczony nie może dokonywać jakichkolwiek zmian lub rozpoczynać naprawy urządzenia bez uzyskania zgody ubezpieczyciela lub administratora.
4. Próba naprawy urządzenia przez punkt serwisowy w związku z awarią lub przypadkowym uszkodzeniem jest możliwa po zgłoszeniu roszczenia w sposób określony w ust. 1 pkt 1) i dopełnieniu pozostałych obowiązków, o których mowa w ust. 1-2.
5. Jeżeli uszkodzone wskutek awarii lub przypadkowego uszkodzenia urządzenie ma zostać wysłane do naprawy do punktu serwisowego, odbiór uszkodzonego urządzenia przez kuriera w granicach terytorium Rzeczypospolitej Polskiej następuje w ciągu 48 godzin od dnia otrzymania zgłoszenia zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego i potwierdzenia zasadności roszczenia na dzień zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, chyba że:
  - 1) nie został potwierdzony przez ubezpieczonego podczas zgłoszenia roszczenia adres odbioru uszkodzonego urządzenia lub podany adres jest nieprawidłowy,
  - 2) pod wskazanym przez ubezpieczonego podczas zgłoszenia roszczenia adresem i o ustalonej godzinie odbioru kurier nie zastał nikogo i/lub nie mógł odebrać przesyłki (uszkodzonego urządzenia),
  - 3) zgłoszenie roszczenia nastąpiło w piątek albo w dzień poprzedzający dzień ustawowo wolny od pracy lub w dzień ustawowo wolny od pracy,
  - 4) został ze zgłaszającym roszczenie ustalony inny termin odbioru uszkodzonego urządzenia.
6. Przed wydaniem urządzenia kurierowi, ubezpieczony zobowiązany jest zabezpieczyć dane zgromadzone na urządzeniu, o ile jest to możliwe.

## **XI. Naprawa urządzenia i ustalenie wysokości odszkodowania**

### **§ 13**

1. W przypadku, gdy naprawa urządzenia uszkodzonego w wyniku awarii lub przypadkowego uszkodzenia odbywa się w punkcie serwisowym, odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia urządzenia od momentu

odebrania urządzenia przez kuriera do momentu wydania go punktowi serwisowemu ponosi ubezpieczyciel, chyba że do uszkodzenia urządzenia dojdzie z przyczyn leżących po stronie ubezpieczonego. Ubezpieczony nie ponosi kosztów dostarczenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej uszkodzonego w wyniku awarii lub przypadkowego uszkodzenia urządzenia do punktu serwisowego.

2. Podczas naprawy uszkodzonego w wyniku awarii lub przypadkowego uszkodzenia urządzenia w punkcie serwisowym, ubezpieczony ma możliwość sprawdzenia statusu likwidowanej szkody dzwoniąc do Centrum Pomocy lub przez stronę [www.ucare.pl](http://www.ucare.pl).
3. Do naprawy uszkodzonego w wyniku awarii lub przypadkowego uszkodzenia urządzenia punkt serwisowy będzie stosował części oryginalne lub kompatybilne.
4. Punkt serwisowy, z zastrzeżeniem pozostałych postanowień OWU, doprowadza urządzenie do stanu używalności poprzez przywrócenie mu sprawności technicznej sprzed zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego.
5. Zwrot urządzenia oddanego do punktu serwisowego do naprawy lub dostarczenie nowego urządzenia następuje na adres wskazany w zgłoszeniu roszczenia. Odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia urządzenia do momentu wydania go ubezpieczonemu ponosi ubezpieczyciel, chyba że do uszkodzenia urządzenia dojdzie z przyczyn leżących po stronie ubezpieczonego. Ubezpieczony nie ponosi kosztów przesłania urządzenia z punktu serwisowego do ubezpieczonego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Ubezpieczony nie ponosi kosztu dostarczenia ubezpieczonemu nowego urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
6. **W przypadku urządzeń z grup asortymentowych: „TV i RTV”, „AGD”, „APARATY i KAMERY”**, jeżeli czas realizacji świadczenia ubezpieczeniowego w związku z zajściem awarii lub przypadkowego uszkodzenia miałby przekroczyć **20 dni** od dnia dostarczenia urządzenia do punktu serwisowego lub od dnia udostępnienia urządzenia przedstawicielowi punktu serwisowego do naprawy w miejscu, w którym urządzenie się znajduje, administrator, na 2 dni przed upływem terminu, o którym mowa powyżej, skontaktuje się z ubezpieczonym telefonicznie, a jeżeli nie uda się skontaktować z ubezpieczonym telefonicznie to skontaktuje się e-mailem lub pocztą i poinformuje o niemożności dochowania terminu realizacji świadczenia ubezpieczeniowego zgodnie z OWU, podając przyczyny wydłużenia czasu realizacji świadczenia ubezpieczeniowego oraz nowy przedłużony termin realizacji świadczenia ubezpieczeniowego. Jeżeli ubezpieczony nie wyrazi zgody na dłuższy czas realizacji świadczenia ubezpieczeniowego, ubezpieczyciel zrealizuje świadczenie ubezpieczeniowe do wysokości sumy ubezpieczenia, w formie wydania ubezpieczonemu nowego urządzenia nabytego za pośrednictwem sieci sprzedaży al.to, a jeżeli nie jest to możliwe, to w formie wydania ubezpieczonemu vouchera na zakupy w sieci sprzedaży al.to, o wartości odpowiadającej kosztom, jakie na dzień zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego trzeba by ponieść w celu nabycia w sieci sprzedaży al.to urządzenia tego samego rodzaju, co urządzenie, które uległo uszkodzeniu, posiadającego takie same lub podobne, nie gorsze parametry techniczne.
7. **W przypadku urządzeń z grup asortymentowych: „KOMPUTERY i TABLETY”, „TELEFONY i SMARTFONY”**, gdy czas realizacji świadczenia ubezpieczeniowego w związku z zajściem awarii lub przypadkowego uszkodzenia miałby przekroczyć **10 dni** od dnia dostarczenia urządzenia do punktu serwisowego lub od dnia udostępnienia urządzenia przedstawicielowi punktu serwisowego do naprawy w miejscu, w którym urządzenie się znajduje, administrator, na 2 dni przed upływem terminu, o którym mowa powyżej, skontaktuje się z ubezpieczonym telefonicznie a jeżeli nie uda się skontaktować z ubezpieczonym telefonicznie to skontaktuje się e-mailem lub pocztą i poinformuje o niemożności dochowania terminu realizacji świadczenia ubezpieczeniowego zgodnie z OWU, podając przyczyny wydłużenia czasu realizacji świadczenia ubezpieczeniowego oraz nowy przedłużony termin realizacji świadczenia ubezpieczeniowego. Ubezpieczyciel poinformuje również ubezpieczonego o przysługującym ubezpieczonemu prawie do urządzenia zastępczego na wydłużony czas realizacji świadczenia ubezpieczeniowego i jeżeli ubezpieczony zgodzi się na urządzenie zastępcze, ubezpieczyciel zapewni i dostarczy ubezpieczonemu urządzenie zastępcze. Ubezpieczony nie ponosi kosztu dostarczenia ani odesłania do administratora urządzenia zastępczego. Jeżeli ubezpieczony nie wyrazi zgody na dłuższy czas realizacji świadczenia ubezpieczeniowego, ubezpieczyciel zrealizuje

- świadczenie ubezpieczeniowe do wysokości sumy ubezpieczenia, w formie wydania ubezpieczonemu nowego urządzenia nabytego za pośrednictwem sieci sprzedaży al.to, a jeżeli nie jest to możliwe, to w formie wydania ubezpieczonemu vouchera na zakupy w sieci al.to, o wartości odpowiadającej kosztom, jakie na dzień zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego trzeba by ponieść w celu nabycia w sieci sprzedaży al.to urządzenia tego samego rodzaju, co urządzenie, które uległo uszkodzeniu, posiadającego takie same lub podobne, nie gorsze parametry techniczne.
8. W przypadku, gdy naprawa urządzenia uszkodzonego w wyniku awarii lub przypadkowego uszkodzenia okaże się niemożliwa, nieekonomiczna (koszty naprawy przewyższają koszt nabycia nowego urządzenia) lub nie będą dostępne konieczne do naprawy części, ubezpieczyciel, w porozumieniu z punktem serwisowym, może podjąć decyzję o zajściu szkody całkowitej i realizacji świadczenia ubezpieczeniowego zgodnie z ust. 10.
  9. Wysokość odszkodowania w związku z zajściem zdarzenia ubezpieczeniowego jest ustalana przez ubezpieczyciela na podstawie:
    - 1) kosztów ekspertyzy,
    - 2) kosztów naprawy urządzenia lub kosztów realizacji świadczenia ubezpieczeniowego w formie wydania nowego urządzenia lub w formie vouchera na zakupy w sieci sprzedaży al.to,
    - 3) kosztów transportu urządzenia do punktu serwisowego oraz kosztów transportu urządzenia z punktu serwisowego do ubezpieczonego, jeżeli naprawa odbywa się w punkcie serwisowym lub kosztów dojazdu przedstawiciela punktu serwisowego, jeżeli naprawa odbywa się na miejscu u ubezpieczonego.
  10. W przypadku szkody całkowitej, ubezpieczyciel realizuje świadczenie ubezpieczeniowe do wysokości sumy ubezpieczenia w formie wydania ubezpieczonemu nowego urządzenia nabytego za pośrednictwem sieci sprzedaży al.to, a jeżeli nie jest to możliwe, to w formie wydania ubezpieczonemu vouchera na zakupy w sieci al.to, o wartości odpowiadającej kosztom, jakie na dzień zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego trzeba by ponieść w celu nabycia w sieci sprzedaży al.to urządzenia tego samego rodzaju, co urządzenie, które uległo uszkodzeniu lub utracie, posiadającego takie same lub podobne, nie gorsze parametry techniczne.
  11. Z chwilą realizacji przez ubezpieczyciela świadczenia ubezpieczeniowego w formie wydania ubezpieczonemu nowego urządzenia albo w formie vouchera na zakupy w sieci sprzedaży al.to, własność uszkodzonego lub utraconego urządzenia przechodzi na ubezpieczyciela.

## **XII. Czynności podejmowane przez ubezpieczyciela w razie powstania szkody**

### **§ 14**

1. Świadczenie ubezpieczeniowe realizowane jest w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez ubezpieczyciela zawiadomienia o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego, chyba że OWU stanowią inaczej.
2. Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje zdarzenia ubezpieczeniowe mające miejsce na terenie całego świata.
3. Gdyby wyjaśnienie w terminie określonym w ust. 1 okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności ubezpieczyciela albo wysokości świadczenia ubezpieczeniowego okazało się niemożliwe, świadczenie ubezpieczeniowe powinno być spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia ubezpieczeniowego ubezpieczyciel powinien spełnić w terminie przewidzianym w ust. 1.
4. W terminie 7 dni po otrzymaniu zawiadomienia o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego, ubezpieczyciel lub administrator informuje o jego otrzymaniu ubezpieczającego, jeżeli nie jest on osobą występującą z tym zawiadomieniem oraz podejmuje postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości świadczenia ubezpieczeniowego, a także informuje osobę występującą z roszczeniem pisemnie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności ubezpieczyciela lub wysokości świadczenia ubezpieczeniowego, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania.

5. Jeżeli ubezpieczyciel nie zrealizuje świadczenia ubezpieczeniowego w terminie określonym w ust. 1, zawiadamia pisemnie osobę występującą z roszczeniem o przyczynach niemożności zaspokojenia jej roszczeń w całości lub w części, a także realizuje bezsporną część świadczenia ubezpieczeniowego.
6. Jeżeli świadczenie ubezpieczeniowe nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, ubezpieczyciel lub administrator informuje o tym pisemnie osobę występującą z roszczeniem, wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę realizacji świadczenia ubezpieczeniowego.
7. Ubezpieczyciel ma obowiązek udostępniać osobom, o których mowa w ust. 3, informacje i dokumenty gromadzone w celu ustalenia odpowiedzialności ubezpieczyciela lub wysokości świadczenia ubezpieczeniowego. Osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez ubezpieczyciela udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez ubezpieczyciela.
8. Udzielenie informacji niezgodnych z prawdą lub niekompletnych przez zgłaszającego roszczenie o wypłatę świadczenia ubezpieczeniowego, może być podstawą do odmowy jego realizacji, jeżeli miało to wpływ na ustalenie okoliczności zdarzenia ubezpieczeniowego, odpowiedzialności ubezpieczyciela lub miało na celu wyłudzenie świadczenia ubezpieczeniowego.
9. Jeżeli ten sam przedmiot ubezpieczenia w tym samym czasie jest ubezpieczony od tego samego ryzyka u dwóch lub więcej ubezpieczycieli na sumy, które łącznie przewyższają wartość ubezpieczeniową, każdy z ubezpieczycieli odpowiada do wysokości szkody w takim stosunku, w jakim przyjęta przez niego suma ubezpieczenia pozostaje do łącznych sum wynikających z podwójnego lub wielokrotnego ubezpieczenia.

### **XIII. Regres ubezpieczeniowy**

#### **§ 15**

1. Z dniem realizacji świadczenia ubezpieczeniowego, na ubezpieczyciela przechodzi z mocy prawa roszczenie ubezpieczonego wobec osoby odpowiedzialnej za szkodę do wysokości zrealizowanego świadczenia ubezpieczeniowego. Nie przechodzą na ubezpieczyciela roszczenia ubezpieczonego wobec osoby, za którą ubezpieczony ponosi odpowiedzialność lub z którą ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że osoba ta wyrządziła szkodę umyślnie.
2. Ubezpieczony powinien udzielić ubezpieczycielowi wszelkiej pomocy przy dochodzeniu roszczeń regresowych, w tym dostarczyć odpowiednie dokumenty i udzielić niezbędnych informacji.
3. Jeżeli zrealizowane przez ubezpieczyciela świadczenie ubezpieczeniowe pokryło tylko część szkody, ubezpieczonemu przysługuje co do pozostałej części pierwszeństwo zaspokojenia roszczeń wobec osoby odpowiedzialnej za szkodę przed roszczeniami regresowymi ubezpieczyciela.

### **XIV. Postanowienia końcowe**

#### **§ 16**

1. Spory z umowy ubezpieczenia mogą być rozstrzygane w drodze polubownej.
2. 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, lub dla miejsca zamieszkania spadkobierców ubezpieczonego.
3. Ubezpieczający powinien informować ubezpieczyciela o każdej zmianie swoich danych podanych do umowy ubezpieczenia:
  - 1) w formie elektronicznej e-mailem do ubezpieczyciela; jeżeli podczas zawarcia umowy ubezpieczenia nie został podany adres e-mail ubezpieczającego, złożenie dyspozycji zmiany danych osobowych e-mailem może nastąpić wyłącznie po wcześniejszym zarejestrowaniu adresu e-mail ubezpieczającego telefonicznie

- u ubezpieczyciela,
- 2) w formie pisemnej.
4. Jeżeli umowa ubezpieczenia została zawarta na rachunek osoby trzeciej (na rachunek ubezpieczonego), w przypadku zmiany warunków umowy ubezpieczenia lub prawa właściwego dla umowy ubezpieczenia mających wpływ na istniejący stosunek ubezpieczenia, ubezpieczający zobowiązany jest do przekazania na piśmie informacji w tym zakresie ubezpieczonemu, ze wskazaniem wpływu tych zmian na wartość świadczenia ubezpieczeniowego, przed wyrażeniem przez ubezpieczającego zgody na zmianę warunków umowy ubezpieczenia lub prawa właściwego dla umowy ubezpieczenia niezwłocznie po otrzymaniu o tym informacji od ubezpieczyciela. Zmiana umowy ubezpieczenia na niekorzyść ubezpieczonego wymaga zgody ubezpieczonego.
5. Ubezpieczający i ubezpieczony mają prawo do składania reklamacji do Departamentu Obsługi Reklamacji ubezpieczyciela:
- 1) pisemnie drogą pocztową,
  - 2) z wykorzystaniem aplikacji zamieszczonej na stronie internetowej: [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl) – Centrum Obsługi Klienta,
  - 3) osobiście z wykorzystaniem formularza zgłoszenia reklamacji w centrali ubezpieczyciela lub Biurze Regionalnym, których dane teleadresowe można uzyskać pod numerem infolinii ubezpieczyciela 801 500 400,
  - 4) telefonicznie pod numerami infolinii ubezpieczyciela 801 500 400.
6. Aktualne dane teleadresowe ubezpieczyciela znajdują się na stronie internetowej pod adresem: [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl).
7. Ubezpieczający będący konsumentem i ubezpieczony mogą zwrócić się o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub wystąpić z wnioskiem o przeprowadzenie w trybie art. 31 ust. 1 Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823) w związku z art. 37 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2016 r. poz. 892) przez Rzecznika Finansowego 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>.
8. Ubezpieczony może także korzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
9. Reklamacje rozpatrywane są przez ubezpieczyciela w terminie 30 dni kalendarzowych licząc od dnia ich wpływu.
10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji w powyższym terminie, zgłaszający reklamację zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia dla rozpatrzenia sprawy oraz o spodziewanej dacie uzyskania odpowiedzi. Maksymalny termin rozpatrzenia reklamacji nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych licząc od dnia jej wpływu.
11. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi w formie elektronicznej może nastąpić na wniosek składającego reklamację.
12. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
13. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych OWU mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
14. Językiem stosowanym przy wzajemnych relacjach pomiędzy ubezpieczającym i ubezpieczycielem jest język polski.
15. Za porozumieniem stron do umowy ubezpieczenia mogą zostać wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmienne niż wskazane w OWU, z zastrzeżeniem formy pisemnej pod rygorem nieważności. W przypadku sprzeczności postanowień, o których mowa w zdaniu poprzednim przyjmuje się wyższość postanowień dodatkowych lub odmiennych niż wskazane w OWU.



Załączniki:

1. grupy asortymentowe