

## OGÓLNE WARUNKI GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA ASSISTANCE DLA KREDYTOBIORCÓW IDEA BANK S.A.

### § 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Niniejsze Ogólne Warunki Grupowego Ubezpieczenia Assistance dla Kredytobiorców Idea Bank SA, zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie do Umowy Grupowego Ubezpieczenia Assistance dla Kredytobiorców Idea Bank SA, zwanej dalej „Umową”, zawartej pomiędzy Idea Bank SA, zwanym dalej „Ubezpieczającym” na rachunek Kredytobiorców, zwanych „Ubezpieczonymi” a Mondial Assistance International SA Oddział w Polsce, zwanym dalej „Ubezpieczycielem”.
- Świadczenia związane z wymienionymi w niniejszych OWU ubezpieczeniami organizowane są wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- Ubezpieczeniem może zostać objęta osoba, która w momencie przystąpienia do ubezpieczenia ukończyła 18 lat i nie ukończyła 65. roku życia.

### § 2. DEFINICJE

- Przez pojęcia użyte w niniejszych OWU należy rozumieć:

#### 1) awaria:

- w przypadku ubezpieczenia „Pomoc w podróży samochodem” każdy przypadek losowy wynikający z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego powodujący unieruchomienie ubezpieczonego pojazdu. Pojęcie „awaria” obejmuje także:
  - awarię pasów bezpieczeństwa,
  - awarię ogumienia,
  - zagubienie, zatrzęsnięcie kluczyków,
  - awarię akumulatora (w tym również jego rozładowanie).

Pojęcie „awaria” nie obejmuje przypadków polegających wyłącznie na awarii oświetlenia pojazdu na skutek przepalenia się żarówek;

lub

- w przypadku ubezpieczenia „Pomoc w domu” uszkodzenie uniemożliwiające prawidłowe korzystanie ze sprzętu RTV, AGD lub PC, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi;
- amatorskie uprawianie sportu:** aktywność sportowa Ubezpieczonego, której celem jest odpoczynek i rozrywka, z zastrzeżeniem pkt 15 niniejszego paragrafu;
  - Centrum Operacyjne:** Mondial Assistance Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Domaniewskiej 50 B, NIP: 5262322380, nr KRS 0000130257, kapitał zakładowy 3 800 000 złotych (wpłacony w całości) - przedstawiciel Ubezpieczyciela udzielający pomocy 24 godziny na dobę przez 365 dni w roku w ramach niniejszych OWU;
  - choroba przewlekła:** zdiagnozowany przed zawarciem umowy ubezpieczenia stan chorobowy, charakteryzujący się powolnym rozwojem oraz długookresowym przebiegiem, choroby stałe lub okresowo leczone ambulatoryjnie lub będące przyczyną hospitalizacji w okresie 12 miesięcy przed zawarciem umowy ubezpieczenia;
  - sprzęt rehabilitacyjny:** sprzęt niezbędny do rehabilitacji, w szczególności taki jak: kule, kołnierz ortopedyczny, lekki gips, usztywniacze stawów, stabilizatory;
  - lekarz uprawniony:** lekarz zatrudniony w Centrum Operacyjnym – lekarz konsultant;
  - miejsce ubezpieczenia:**
    - w ramach ubezpieczenia „Pomoc w domu” – mieszkanie lub dom, którego adres jest wskazany przez Ubezpieczonego w zawartej z Ubezpieczającym umowie kredytu;
    - w ramach ubezpieczenia „Pomoc w biznesie” – wskazany przez Ubezpieczonego w zawartej z Ubezpieczającym umowie kredytu, adres prowadzenia przez niego działalności gospodarczej;
  - miejsce zamieszkania:** wskazany przez Ubezpieczonego w zawartej z Ubezpieczającym umowie kredytu adres stałego zamieszkania na terenie RP;
  - nagle zachorowanie:** stan chorobowy powstały w sposób nagły, zagrażający życiu lub zdrowiu Ubezpieczonego, wymagający natychmiastowej pomocy lekarskiej;
  - nieszczęśliwy wypadek:** nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego Ubezpieczony, niezależnie od swojej woli, doznał uszkodzenia ciała, uszczerbku na zdrowiu lub zmarł;
  - osoba niesamodzielna:** osoba zamieszkująca wspólnie z Ubezpieczonym, która ze względu na zły stan zdrowia, podeszły wiek lub wady wrodzone nie jest samodzielna i nie może zaspokajać swoich podstawowych potrzeb życiowych oraz wymaga stałej opieki;
  - osoba wyznaczona do opieki nad dzieckiem (dziećmi):** osoba wskazana przez Ubezpieczonego w czasie rozmowy telefonicznej z konsultantem Centrum Operacyjnego do opieki nad jego dzieckiem (dziećmi) na czas hospitalizacji Ubezpieczonego, zamieszkała na terenie RP;
  - pojazd:** nie starszy niż 10-letni samochód osobowy lub ciężarowy o dopuszczalnej ładowności do 3,5 tony albo ciężarowo-osobowy o dopuszczalnej ładowności do 3,5 tony, zarejestrowany na Ubezpieczonego lub użytkowany przez Ubezpieczonego;
  - rok ubezpieczeniowy:** 12-miesięczny okres od daty rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej, przy czym początek pierwszego rocznego okresu ubezpieczenia rozpoczyna się pierwszego dnia kolejnego miesiąca po dacie uruchomienia kredytu bądź wypłaty jego pierwszej transzy;
  - sporty wysokiego ryzyka:** wyczynowe lub amatorskie uprawianie sportów motorowych i motorowodnych, lotniczych, alpinizmu, narciarstwa i wszystkich jego odmian, snowboardingu i wszystkich jego odmian, nurkowania z aparatem oddechowym, skoki bungee oraz uczestniczenie w wyprawach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi lub przyrodniczymi, takich jak: dżungla, busz, bieguny ziemskie;
  - sprzęt AGD:** znajdujące się w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego następujące urządzenia: kuchnie gazowe i elektryczne stanowiące element stałego wyposażenia domu / mieszkania, pralki, pralko-suszarki, elektryczne suszarki ubraniowe stanowiące element wyposażenia domu / mieszkania, chłodziarki, chłodziarko-zamrażarki, zamrażarki, zmywarki wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, nie starsze niż 5-letnie, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej, z wyłączeniem urządzeń chronionych gwarancją producenta;
  - sprzęt PC:** znajdujący się w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego komputer stacjonarny wraz z monitorem, nie starszy niż 5-letni, o ile nie jest wykorzystywany na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej, z wyłączeniem urządzeń chronionych gwarancją producenta;
  - sprzęt RTV:** znajdujące się w miejscu zamieszkania domowe urządzenia audio-wideo zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej, których zasilanie z baterii lub akumulatora nie jest możliwe, tj. odbiorniki telewizyjne, odtwarzacze wideo i DVD, zestawy hi-fi wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, nie starsze niż 5-letnie, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej, z wyłączeniem urządzeń chronionych gwarancją producenta;
  - sytuacja losowa:**
    - zgon dziecka lub urodzenie martwego dziecka;
    - poronienie;
    - zgon współmałżonka Ubezpieczonego lub dziecka Ubezpieczonego;
    - choroba współmałżonka Ubezpieczonego lub dziecka Ubezpieczonego;
  - Ubezpieczający:** Idea Bank SA z siedzibą w Warszawie przy ul. Wołoskiej 5;
  - Ubezpieczony:** osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, o której mowa w art. 331 § 1 Kodeksu cywilnego, która zawarła z Ubezpieczającym Umowę Kredytu. W ramach usługi „Pomoc psychologa” Ubezpieczonymi są dzieci i współmałżonek Ubezpieczonego;
  - Ubezpieczyciel:** Mondial Assistance International SA Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 50 B;
  - wyczynowe lub zawodowe uprawianie sportu:** regularne lub intensywne treningi, udział w zawodach, obozach kondycyjnych i występach w ramach przynależności do klubów sportowych, a także zarobkowe uprawianie dyscypliny sportu;
  - wypadek:** zdarzenie, w wyniku którego ubezpieczony pojazd uległ uszkodzeniu lub zniszczeniu:
    - wypadek drogowy przy współudziale innych pojazdów lub uczestników ruchu drogowego;
    - pozostałe wypadki powstałe wskutek nagłego działania siły mechanicznej w momencie, zetknięcia się pojazdu z innymi pojazdami, osobami, przedmiotami lub zwierzętami pochodzącymi z zewnątrz pojazdu oraz w wyniku zdarzenia losowego;
  - zdarzenie losowe:** zdarzenie, które uprawnia Ubezpieczonego do skorzystania z interwencji specjalisty w przypadku ryzyka utraty lub dalszego uszkodzenia mienia znajdującego się w miejscu ubezpieczenia. Za zdarzenie losowe uważa się:
    - dym: lotny produkt niepełnego spalania ciał stałych, ciekłych oraz gazowych, który nagle wydobył się z palenisk, instalacji i urządzeń elektrycznych lub grzewczych znajdujących się w miejscu ubezpieczenia;
    - sadzę: czarny proszek złożony z kryształków grafitu powstały wskutek niepełnego spalania lub termicznego rozkładu związków węgla (w tym gazu ziemnego lub węglowodorów), który nagle wydobył się z palenisk, instalacji oraz urządzeń elektrycznych lub grzewczych znajdujących się w miejscu ubezpieczenia bądź powstał na skutek pożaru ubezpieczonego mienia;
    - eksplozję: zespół zjawisk towarzyszących nagłemu przejściu układu z jednego stanu równowagi w drugi, z gwałtownym wyzwoleniem znacznej ilości energii (cieplnej lub świetl-

- nej), gazu, pyłu, pary. Pod pojęciem eksplozji zbiornika ciśnieniowego (kotła, rurociągu itp.), który stale jest napełniony parą lub gazem, rozumie się rozerwanie ściany zbiornika i gwałtowne wyrównanie ciśnień na zewnątrz i wewnątrz zbiornika, jak również eksplozję spowodowaną gwałtownie przebiegającą reakcją chemiczną wewnątrz zbiornika niepowodującą rozerwania jego ścian;
- d) implozję: uszkodzenie lampy próżniowej, zbiornika lub aparatu próżniowego działaniem ciśnienia zewnętrznego;
- e) grad: opady atmosferyczne składające się z bryłek lodu;
- f) huragan: wiatr o prędkości nie mniejszej niż 17,50 m/s (63 km/h), którą potwierdziły pomiary stacji Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej znajdującej się najbliżej miejsca ubezpieczenia;
- g) kradzież z włamaniem: dokonanie zaboru ruchomości domowych w celu przywłaszczenia po:
- uprzednim usunięciu lub zniesieniu przez sprawcę zabezpieczenia przy użyciu narzędzi lub siły;
  - otwarciu przez sprawcę zabezpieczenia podrobionym kluczem lub kluczem oryginalnym, który sprawca zdobył przez kradzież z włamaniem do innego pomieszczenia lub w wyniku rabunku;
- h) lawinę: gwałtowną utratę stabilności i przemieszczanie się, spadanie, staczanie lub ześlizgiwanie się ze stoku górskiego mas śniegu, lodu, gleby / gruntu, materiału skalnego bądź ich mieszaniny (ruch jednego typu materiału z reguły powoduje ruch innego typu materiału znajdującego się na zboczu) lub inne siły przyrody;
- i) nawalne opady śniegu: opad atmosferyczny, który swoim ciężarem spowodował uszkodzenie mienia znajdującego się w miejscu ubezpieczenia lub swoim ciężarem spowodował przewrócenie się mienia sąsiedniego na mienie znajdujące się w miejscu ubezpieczenia i doprowadził do ich uszkodzenia;
- j) zamrażanie: uszkodzenia spowodowane mrozem polegające na pęknięciu znajdujących się w miejscu ubezpieczenia urządzeń kąpielowych, umywalk, spłuczek, syfonów, wodomierzy, kotłów, bojlerów, rur dopływowych lub odpływowych (kanalizacyjnych), instalacji grzewczych, instalacji tryskaczowej i/ lub gaśniczej;
- k) powódź: zalanie terenu lub podłoża, które powstało w następstwie:
- wystąpienia z brzegów wód powierzchniowych (stojących lub płynących);
  - nadmiernych opadów atmosferycznych w miejscu ubezpieczenia lub w miejscu, w którym w trakcie zajścia zdarzenia znajdował się pojazd, tj. zalania terenu, które wystąpiło pomimo prawidłowo zaprojektowanego i sprawnego systemu odprowadzania wody (studzienki, rury odprowadzające, rowy);
- l) pożar: działanie ognia, który wydosłał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się samodzielną;
- m) przepięcie: wywołane wyładowaniami atmosferycznymi pośrednie uszkodzenie lub zniszczenie instalacji lub ruchomości domowych wskutek nagłego i krótkotrwałego napięcia prądu, wyższego od maksymalnego dopuszczalnego napięcia prądu elektrycznego dla danego urządzenia, instalacji, linii, sieci; Ubezpieczyciel odpowiada za ryzyko przepięcia pod warunkiem wyposażenia budynku / lokalu w odgromniki lub ochronniki przepięciowe;
- n) stłuczenie szyby i innych przedmiotów szklanych: rozbicie nieuszkodzonych w chwili przyjęcia do ubezpieczenia szyb i innych przedmiotów szklanych, zamontowanych lub zainstalowanych na stałe w miejscu ubezpieczenia zgodnie z ich przeznaczeniem;
- koniecznego oszklenia zastępczego oraz usług ekspresowych;
  - specjalnej obróbki powierzchniowej ubezpieczonego szkła (np. malowanie, napisy, folia, wytrawianie itp.);
  - ustawienia rusztowań lub użycia dźwigu;
  - naprawy uszkodzonych w związku z wybiciem szyby elementów mocujących szybę w ramie lub uszkodzonego w związku z wybiciem szyby muru;
- Za stłuczenie nie uważa się szkód powstałych wskutek:
- zarysowania, poplamienia, zmiany barwy lub odprysnięcia kawałka powierzchni ubezpieczonych szyb;
  - obróbki, montażu, wymiany w czasie prac konserwatorskich, remontowych, naprawczych w miejscu ubezpieczenia lub po ich usunięciu z miejsca stałego zainstalowania;
  - zastosowania niewłaściwej technologii wykonawstwa lub montażu;
  - zużycia, braku należytej konserwacji;
- o) trzęsienia ziemi: drgania, uderzenia i kołysania powierzchni ziemi wywołane nagłymi przemieszczeniami mas skalnych w obrębie skorupy ziemskiej, którą potwierdziły pomiary stacji badawczej znajdującej się najbliżej miejsca ubezpieczenia. Trzęsienie ziemi uważa się za stwierdzone, jeżeli wstrząsy spowodowały również szkody w najbliższym sąsiedztwie, a szkody w ubezpieczonych ruchomościach domowych i stałych elementach wykończeniowych powstały wyłącznie wskutek trzęsienia ziemi;
- p) uderzenie lub upadek statku powietrznego: przymusowe lądowanie lub upadek statku powietrznego lub innego obiektu latającego, upadek jego części lub przewożonego ładunku;
- q) uderzenie pojazdu mechanicznego: uderzenie pojazdu mechanicznego, jego części lub przewożonego ładunku. Za uderzenie pojazdu mechanicznego nie uważa się uderzenia przez pojazd należący do Ubezpieczonego, osób zamieszkujących na stałe w miejscu ubezpieczenia, pracowników lub osób, którym powierzono stałą ochronę miejsca ubezpieczenia;
- r) upadek drzewa, masztu, kolumny: upadek drzew, masztów, kolumn lub innych budowli na ubezpieczone mienie, który nastąpił z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego i za które Ubezpieczony nie ponosi odpowiedzialności;
- s) zapadanie lub osuwanie się ziemi: ruchy podłoża, w wyniku których dochodzi do osuwania lub zapadania się ziemi;
- t) uszkodzenie przez osoby trzecie: uszkodzenie wywołane przez wszystkie osoby niebędące stroną umowy ubezpieczenia, w tym także osoby fizyczne, prawne i inne jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej;
- u) wandalizm: działanie, gdy sprawca dostał się lub usiłował dostać się do miejsca zamieszkania i zniszczył lub uszkodził drzwi, okna lub elementy zabezpieczeń przeciwkradzieżowych;
- v) zalanie: wyciek wody, pary lub cieczy, która wskutek awarii wydosłała się z:
- rur dopływowych (instalacji wodociągowej) i połączeń giętkich wraz z armaturą;
  - rur odpływowych (instalacji kanalizacyjnej) znajdujących się wewnątrz miejsca ubezpieczenia lub w następstwie cofnięcia się z nich wody lub ścieków, o ile przyczyna cofnięcia znajdowała się na terenie posesji, na której znajduje się ubezpieczony budynek lub lokal;
  - wyposażenia połączonego na stałe z systemem rur (pralki, wirówki, zmywarki) znajdujących się w miejscu ubezpieczenia;
  - instalacji centralnego ogrzewania, w tym w szczególności z wodnego / parowego / olejowego układu grzewczego lub klimatyzacji, pomp wodnych, słonecznego układu ogrzewania wody;
  - instalacji tryskaczowej lub gaśniczej;
  - urządzeń wodno-kanalizacyjnych;
  - urządzeń domowych znajdujących się wewnątrz miejsca ubezpieczenia bądź poza nim;
  - nieumyślnie pozostawionych otwartych kranów lub innych zaworów zamontowanych na instalacji wewnątrz miejsca ubezpieczenia bądź poza nim;
  - wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych oraz wodą lub innym płynem przez osoby trzecie.

### § 3. PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

- W zależności od wariantu ubezpieczenia i wyboru Ubezpieczonego przedmiotem ubezpieczenia są świadczone na rzecz Ubezpieczonego usługi określone w § 4-7 (z zastrzeżeniem postanowień § 8-11) w zakresie:
  - ubezpieczenie „Pomoc w biznesie”,
  - ubezpieczenie „Pomoc medyczna na terenie RP”,
  - ubezpieczenie „Pomoc w domu”,
  - ubezpieczenie „Pomoc w podróży samochodem”,
- Ochrona ubezpieczeniowa jest świadczona Ubezpieczonym w jednym z wymienionych niżej trzech wariantów:
  - Idealny Assistance Basic;
  - Idealny Assistance Premium;
  - Idealny Assistance VIP.
- Wymienione w niniejszych OWU usługi assistance są świadczone za pośrednictwem Centrum Operacyjnego Ubezpieczyciela.

### § 4. ZAKRES UBEZPIECZENIA „POMOC W BIZNESIE”

- W ramach ubezpieczenia świadczone są następujące usługi:
  - interwencja specjalisty** – jeżeli w następstwie zdarzenia losowego, które wystąpiło w miejscu ubezpieczenia, powstaje realne ryzyko utraty lub dalszego uszkodzenia mienia, Centrum Operacyjne zapewnia zorganizowanie i pokrywa koszty dojazdu oraz koszty robocizny odpowiedniego specjalisty, tj. hydraulika, elektryka, ślusarza, szklarza, stolarza, dekarza, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych. Interwencja wymaga zgody Centrum Operacyjnego. Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie;
  - organizacja lokalu zastępczego** – w przypadku, gdy miejsce ubezpieczenia znajduje się w stanie wykluczającym możliwość prowadzenia dotychczasowej działalności gospodarczej, Ubezpieczony ma prawo do skorzystania ze świadczenia polegającego na organizacji przez Centrum Operacyjne na wniosek Ubezpieczonego lokalu zastępczego. Wszelkie koszty związane z organizacją wyżej wymienionej usługi pokrywa Ubezpieczony;

- 3) **dozór mienia** – jeżeli na skutek zdarzenia losowego objętego ochroną mienie nie uległo szkodzie, a występuje konieczność zabezpieczenia mienia w miejscu ubezpieczenia, Centrum Operacyjne zapewnia ochronę mienia, tj. zorganizowanie i pokrycie kosztów dozoru przez strażnika z wyspecjalizowanej firmy, w czasie do 48 godzin od wystąpienia zdarzenia losowego. W przeciwnym razie Centrum Operacyjne jest wolne od obowiązku spełnienia świadczenia;
- 4) **transport i transport powrotny mienia** – jeżeli na skutek zdarzenia losowego objętego ochroną mienie nie uległo szkodzie, a występuje konieczność zabezpieczenia mienia poza miejscem ubezpieczenia, Centrum Operacyjne zapewnia:
- zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu ocalałego mienia do miejsca składowania wskazanego przez Ubezpieczonego;
  - zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu ocalałego mienia ze wskazanego przez Ubezpieczonego miejsca składowania do miejsca ubezpieczenia lub innego miejsca wznowienia działalności gospodarczej;
  - zorganizowanie i pokrycie kosztów przechowywania ocalałego mienia we wskazanym przez Ubezpieczonego miejscu składowania.
- Przewożone jest tylko takie mienie, które można załadować do samochodu ciężarowego o ładowności do 3,5 tony. Ubezpieczony może skorzystać ze świadczenia w ciągu 48 godzin od wystąpienia zdarzenia losowego. W przeciwnym razie Centrum Operacyjne jest wolne od obowiązku spełnienia świadczenia;
- 5) **infolinia prawna** – w ramach usługi Infolinia Prawna Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych poniżej zapewnia Ubezpieczonemu następujące formy pomocy informacyjnej w postaci:
- dostępu do aktów prawnych (przepisy Kodeksu cywilnego, przepisy Kodeksu administracyjnego itd.);
  - informacja o tym, jakich instrumentów / środków prawnych użyć do zabezpieczenia przedsiębiorstwa (weksle, poręczenia, ubezpieczenia kredytu kupieckiego, hipoteka, zastaw, cesja itp.);
  - danych teleadresowych kancelarii prawnych;
  - danych o rodzajach działalności gospodarczej, zasadach rejestracji i podatkach;
  - instrukcji dotyczących pisania biznesplanu;
- 6) **organizacja pomocy prawnej** – w ramach usługi Centrum Operacyjne zapewnia Ubezpieczonemu pomoc w poniższym zakresie:
- dochodzenia roszczeń odszkodowawczych za doznaną szkodę na osobie lub mieniu, wyrządzoną czynem niedozwolonym (nieuczciwe zachowanie pracowników, kradzież, brak przestrzegania przepisów BHP itp.);
  - pomoc w korzystaniu z rejestru dłużników;
  - pomoc prawna przy rozwiązywaniu spornych kwestii podatkowych;
  - doradztwo w procesie windykacji oraz ustanowienie adekwatnych zabezpieczeń prawnych;
  - pomoc w procesie windykacji sądowej;
  - pomoc przy obsłudze wierzytelności w postępowaniu upadłościowym;
  - pomoc w doborze zagranicznej kancelarii, która pomoże odzyskać wierzytelności zagranicznego dłużnika;
  - pomoc w doborze zabezpieczeń prawnych przedsiębiorstwa;
  - zagadnienia związane z wypłacalnością kontrahenta, zabezpieczaniem umów i prowadzeniem spraw sądowych;
  - pomoc w zgłoszeniu wierzytelności w postępowaniu upadłościowym oraz w kontroli etapów postępowania upadłościowego;
- 7) **konsulting finansowy** – w ramach usługi Centrum Operacyjne udziela informacji na temat:
- możliwości pozyskania środków finansowych z instytucji unijnych (typy programów, terminy składania wniosków, wysokość otrzymywanych środków, kryteria przyznawania dofinansowania);
  - kredytów inwestycyjnych;
  - podatków (sposoby rozliczeń z fiskusem, wysokość podatków, terminy rozliczeń i płatności, wakacje podatkowe, „raje podatkowe”, leasing, factoring);
  - danych teleadresowych instytucji zajmujących się pozyskiwaniem środków finansowych, firm doradztwa finansowego, biur księgowych, kancelarii podatkowych i banków;
  - prowadzenia małej księgowości w firmie (przykłady, proste rozwiązania informatyczne);
  - banków inwestycyjnych oraz instytucji wspierających w pozyskiwaniu funduszy unijnych;
  - wstępnej oceny wniosków o dofinansowanie pod kątem poprawności i kompletności.
- 8) **telefoniczny asystent** – w ramach usługi Centrum Operacyjne zapewnia:
- dopilnowanie terminowego realizowania zaplanowanych spraw przedsiębiorcy;
  - przypomnienie o zbliżających się ważnych datach: urodziny najbliższych Ubezpieczonego, daty ważne z punktu widzenia biznesowego, np. rozpoczęcie targów branżowych itd.;
  - wybór i rezerwacja najlepszej w mieście restauracji;
  - dostarczenie kwiatów;
  - dostarczenie prezentów świątecznych dla kluczowych klientów Ubezpieczonego;
  - zamówienie taksówki;
  - wynajęcie eleganckiego samochodu;
  - zamówienie biletów do kina;
  - informacje o najlepszej trasie dojazdu na spotkanie;
  - pomoc w redagowaniu pism;
  - przekazywanie informacji o kursach walut;
  - przekazywanie informacji o wynikach warszawskiej Giełdy Papierów Wartościowych;
  - przekazywanie informacji o cenach jednostek udziałów w funduszach inwestycyjnych;
2. Świadczenia zdefiniowane w § 4 ust 1 realizowane są do wysokości limitów określonych w poniższej tabeli:

Rodzaj świadczenia	Limit na zdarzenie / liczba interwencji w roku ubezpieczeniowym		
	Idealny Assistance Basic	Idealny Assistance Premium	Idealny Assistance VIP
interwencja specjalisty (hydraulik, elektryk, ślusarz, dekarz itp.)	600 PLN, 2 razy w roku	800 PLN, 2 razy w roku	1000 PLN, 2 razy w roku
organizacja lokalu zastępczego	–	–	+
dozór mienia	–	300 PLN, 1 raz w roku	400 PLN, 1 raz w roku
transport i transport powrotny mienia	–	400 PLN, 1 raz w roku	400 PLN, 1 raz w roku
organizacja pomocy prawnej	2000 PLN, 1 raz w roku	3000 PLN, 1 raz w roku	4000 PLN, 1 raz w roku
konsulting finansowy	–	–	+
infolinia prawna	+	+	+
telefoniczny asystent	–	–	+

## § 5. ZAKRES UBEZPIECZENIA „POMOC MEDYCZNA NA TERENIE RP”

1. Jeżeli Ubezpieczony w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, Centrum Operacyjne zapewnia następujące świadczenia:
- 1) **wizytę lekarza:** jeżeli Ubezpieczony uległ nieszczęśliwemu wypadkowi lub nagłemu zachorowaniu objętemu ochroną ubezpieczeniową, Centrum Operacyjne gwarantuje zorganizowanie i pokrycie kosztów wizyt lekarskich w placówce medycznej lub zorganizowanie i pokrycie kosztów dojazdów lekarza do miejsca pobytu Ubezpieczonego oraz pokrycie kosztów honorariów, o ile nie jest konieczna interwencja pogotowia ratunkowego;
  - 2) **wizytę pielęgniarki:** jeżeli Ubezpieczony na skutek nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania objętego ochroną ubezpieczeniową był hospitalizowany minimum przez 5 dni, Centrum Operacyjne gwarantuje zorganizowanie i pokrycie kosztów dojazdów pielęgniarki do miejsca pobytu Ubezpieczonego oraz pokrycie kosztów jej honorariów. Warunkiem zorganizowania usługi jest fakt przebywania na zwolnieniu lekarskim z zaleceniem leżenia;
  - 3) **transport medyczny do placówki medycznej:** jeżeli Ubezpieczony uległ nieszczęśliwemu wypadkowi lub nagłemu zachorowaniu objętemu ochroną ubezpieczeniową, Centrum Operacyjne gwarantuje zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu medycznego Ubezpieczonego do placówki medycznej. O zasadności organizacji i pokrycia kosztów decyduje lekarz uprawniony Centrum Operacyjnego;
  - 4) **transport medyczny z placówki medycznej:** jeżeli Ubezpieczony uległ nieszczęśliwemu wypadkowi lub nagłemu zachorowaniu objętemu ochroną ubezpieczeniową, Centrum Operacyjne gwarantuje zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu medycznego Ubezpieczonego z placówki medycznej. O zasadności organizacji i pokrycia kosztów decyduje lekarz uprawniony Centrum Operacyjnego;
  - 5) **transport medyczny pomiędzy placówkami medycznymi:** w przypadku gdy placówka, w której przebywa Ubezpieczony, nie odpowiada wymogom leczenia odpowiednim dla jego stanu zdrowia lub gdy Ubezpieczony skierowany jest na badania specjalistyczne lub zabieg chirurgiczny w innej placówce medycznej, transport jest organizowany, o ile stan zdrowia pacjenta utrudnia skorzystanie z dostępnego publicznego lub prywatnego środka transportu;
  - 6) **dostarczenie leków:** Centrum Operacyjne organizuje i pokrywa koszty dostarczenia Ubezpieczonemu leków zaordynowanych przez lekarza w sytuacji, gdy Ubezpieczony w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania wymaga leżenia zgodnie ze wskazaniem lekarza określonym na zwolnieniu lekarskim. O zasadności dostarczenia leków Ubezpieczonemu decyduje lekarz uprawniony Centrum Operacyjnego;
  - 7) **dostarczenie sprzętu rehabilitacyjnego:** jeżeli w następstwie zdarzenia losowego Ubezpieczony, zgodnie ze wskazaniem lekarza prowadzącego, powinien używać sprzętu rehabilitacyjnego w domu, Centrum Operacyjne zapewnia organizację i pokrywa koszty dostarczenia sprzętu rehabilitacyjnego;
  - 8) **organizację procesu rehabilitacyjnego:** jeżeli Ubezpieczony na skutek wystąpienia nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania, zgodnie ze wskazaniem lekarza prowadzącego, wymaga rehabilitacji w domu lub w poradni rehabilitacyjnej, Centrum Operacyjne zapewnia zorganizowanie i pokrycie kosztów wizyt fizykoterapeuty w miejsca zamieszkania Ubezpieczonego lub zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu Ubezpieczonego do poradni rehabilitacyjnej oraz wizyt w poradni rehabilitacyjnej;
  - 9) **organizację opieki nad zwierzętami:** po uzyskaniu przez lekarza Centrum Operacyjnego potwierdzenia ze szpitala co do przewidywanego, trwającego minimum trzy dni, czasu hospitalizacji Ubezpieczonego w następstwie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, Centrum Operacyjne zapewnia:
    - a) zorganizowanie opieki nad psem lub kotem w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego przez okres trwający maksymalnie 3 dni oraz pokrycie jej kosztów;
    - b) zorganizowanie przewozu psa lub kota do osoby wyznaczonej do opieki lub do odpowiedniej placówki i pokrycie kosztów przewozu.
 Powyższe świadczenia są realizowane w sytuacji, gdy w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego nie ma żadnej osoby mogącej zapewnić opiekę nad zwierzętami oraz pod warunkiem przedstawienia aktualnego zaświadczenia o szczepieniach profilaktycznych;
  - 10) **opiekę nad dziećmi w przypadku hospitalizacji Ubezpieczonego:** w sytuacji gdy Ubezpieczony przebywa w szpitalu przez okres dłuższy niż trzy dni, Centrum Operacyjne zapewnia zorganizowanie i pokrycie kosztów:
    - a) przewozu dzieci, pod opieką osoby uprawnionej przez Ubezpieczyciela, do miejsca zamieszkania osoby wyznaczonej do opieki nad dziećmi i ich powrotu (bilety kolejowe pierwszej klasy lub bilety autobusowe);
    - b) przejazdu osoby wyznaczonej do opieki nad dziećmi z jej miejsca zamieszkania do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego i jej powrotu (bilety kolejowe pierwszej klasy lub bilety autobusowe).
 Centrum Operacyjne świadczy powyższe usługi wymienione w pkt 10 a) i b) po uzyskaniu przez lekarza Centrum Operacyjnego informacji ze szpitala o przewidywanym czasie hospitalizacji oraz gdy istnieje możliwość skontaktowania się z osobą wyznaczoną do opieki. W przypadku gdy Centrum Operacyjnemu nie udało się skontaktować z osobą wyznaczoną do opieki w ciągu 24 godzin od momentu zgłoszenia roszczenia przez Ubezpieczonego pod wskazanym przez Ubezpieczonego adresem lub osoba ta nie zgadza się na sprawowanie tej opieki i w związku z tym nie ma możliwości wykonania świadczeń wymienionych w pkt 10 a) lub b), Centrum Operacyjne:
    - c) zorganizuje i pokryje koszty opieki nad dziećmi w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego przez okres maksymalnie trzech dni. Jeżeli po upływie tego okresu będzie istniała konieczność przedłużenia opieki, Centrum Operacyjne dołoży starań w celu zorganizowania opieki przez dalszą rodzinę lub ośrodek opieki społecznej. Świadczenia usług, o których mowa w pkt 10 a), b) i c), są realizowane na wniosek Ubezpieczonego i za jego pisemną zgodą oraz w sytuacji, gdy w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego nie ma żadnej osoby, która mogłaby taką opiekę zapewnić;
  - 11) **opiekę nad osobami starszymi i niesamodzielnymi w przypadku hospitalizacji Ubezpieczonego:** w sytuacji, gdy Ubezpieczony przebywa w szpitalu przez okres dłuższy niż trzy dni, Centrum Operacyjne zapewnia zorganizowanie i pokrycie kosztów:
    - a) przejazdu osoby wyznaczonej do opieki nad osobami niesamodzielnymi z jej miejsca zamieszkania do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego i jej powrotu (bilety kolejowe pierwszej klasy lub bilety autobusowe).
 Centrum Operacyjne świadczy powyższą usługę wymienioną w pkt 11 a) po uzyskaniu przez lekarza Centrum Operacyjnego informacji ze szpitala o przewidywanym czasie hospitalizacji oraz gdy istnieje możliwość skontaktowania się z osobą wyznaczoną do opieki. W przypadku gdy Centrum Operacyjnemu nie udało się skontaktować z osobą wyznaczoną do opieki w ciągu 24 godzin od momentu zgłoszenia roszczenia przez Ubezpieczonego pod wskazanym przez Ubezpieczonego adresem lub osoba ta nie zgadza się na sprawowanie tej opieki i w związku z tym nie ma możliwości wykonania świadczeń wymienionych w pkt 11 a), Centrum Operacyjne:
    - b) zorganizuje i pokryje koszty opieki nad osobami niesamodzielnymi w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego przez okres maksymalnie trzech dni. Jeżeli po upływie tego okresu będzie istniała konieczność przedłużenia opieki, Centrum Operacyjne dołoży starań w celu zorganizowania opieki przez dalszą rodzinę lub ośrodek opieki społecznej.
 Świadczenie usług, o których mowa w pkt 11 a), b), jest realizowane na wniosek Ubezpieczonego i za jego pisemną zgodą oraz w sytuacji, gdy w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego nie ma żadnej osoby, która mogłaby taką opiekę zapewnić;
  - 12) **pomoc psychologa** – Centrum Operacyjne zapewnia organizację i pokrycie kosztów wizyt u psychologa w sytuacji losowej. Centrum Operacyjne, na prośbę Ubezpieczonego, zapewnia również usługi informacyjne dotyczące możliwości dalszego korzystania z poradni zdrowia psychicznego w ramach ubezpieczenia społecznego;
  - 13) **asystent medyczny** – w ramach usługi Centrum Operacyjne zapewnia zorganizowanie i pokrycie honorarium osoby, która będzie towarzyszyć Ubezpieczonemu podczas transportu medycznego do placówki medycznej i z powrotem oraz będzie mu służyć pomocą przy załatwianiu formalności w placówce medycznej (pomoc przy rejestracji oraz wypisie ze szpitala);
  - 14) **infolinia medyczna** – Centrum Operacyjne gwarantuje Ubezpieczonemu następujące usługi informacyjne:
    - a) informowanie o państwowych i prywatnych placówkach służby zdrowia w razie choroby lub urazu, do których doszło poza miejscem zamieszkania;
    - b) informowanie o działaniu leków, skutkach ubocznych, interakcjach z innymi lekami, możliwości przyjmowania w czasie ciąży itp.;
    - c) informowanie o placówkach prowadzących zabiegi rehabilitacyjne;
    - d) informowanie o placówkach handlowych oferujących sprzęt rehabilitacyjny;
    - e) informacje medyczne, w tym informacje o tym, jak należy się przygotowywać do zabiegów lub badań medycznych;
    - f) informacje o dietach, zdrowym żywieniu;
    - g) dostęp do infolinii medycznej, polegający na telefonicznej rozmowie z lekarzem uprawnionym Centrum Operacyjnego, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości udzieli Ubezpieczonemu ustnej informacji co do dalszego postępowania;
    - h) informowanie o domach pomocy społecznej, hospicjach;
    - i) informowanie o przebiegu załatwiania formalności związanych ze zgonem bliskiej osoby;
    - j) informowanie o schorzeniach, stosowanych metodach leczenia i nowoczesnych metodach leczenia (w ramach obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej przepisów);
    - k) informowanie o niezbędnych badaniach kontrolnych dla grup wiekowych o podwyższonym ryzyku;
    - l) informowanie na temat grup wsparcia dla osób dotkniętych alkoholizmem, w trudnej sytuacji rodzinnej, cierpiących na określone schorzenia, kobiet po mastektomii, dla rodziców ciężko chorych dzieci;
    - m) informowanie o aptekach czynnych przez całą dobę;
    - n) informacje dla podróżnych: szczepienia, zagrożenia epidemiologiczne.

2. Świadczenia zdefiniowane w § 5 ust 1 realizowane są do wysokości limitów określonych w poniższej tabeli:

Rodzaj świadczenia	Limit na zdarzenie / liczba interwencji w roku ubezpieczeniowym		
	Idealny Assistance Basic Suma ubezpieczenia 1000 PLN na zdarzenie na zaznaczone poniżej świadczenia	Idealny Assistance Premium Suma ubezpieczenia 2000 PLN na zdarzenie na zaznaczone poniżej świadczenia	Idealny Assistance VIP Suma ubezpieczenia 3000 PLN na zdarzenie na zaznaczone poniżej świadczenia
wizyta lekarza w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania	3 razy w roku	4 razy w roku	4 razy w roku
wizyta pielęgniarki w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania	–	–	+
transport medyczny	–	+	+
pomoc psychologa	–	–	+
organizacja procesu rehabilitacji	–	–	+
dostarczenie sprzętu rehabilitacyjnego	–	–	+
dostarczenie leków	–	–	+
organizacja opieki nad osobami starszymi i niesamodzielnymi w przypadku hospitalizacji Ubezpieczonego dłuższej niż 3 dni	–	–	+
organizacja opieki nad dziećmi w przypadku hospitalizacji Ubezpieczonego dłuższej niż 3 dni	–	–	+
opieka nad zwierzętami domowymi w przypadku hospitalizacji Ubezpieczonego dłuższej niż 3 dni	–	+	+
asystent medyczny	–	–	+
infolinia medyczna	+	+	+

#### § 6. ZAKRES UBEZPIECZENIA „POMOC W DOMU”

1. **Ubezpieczenie „Pomoc w domu”** – w ramach ubezpieczenia ochroną może być objęte jedno miejsce ubezpieczenia. W przypadku sprzedaży miejsca ubezpieczenia, Centrum Operacyjne akceptuje zmianę ubezpieczonego miejsca, pod warunkiem zgłoszenia pisemnego lub telefonicznego takiej zmiany do Centrum Operacyjnego. Ubezpieczeniem objęte są następujące usługi:
- interwencja specjalisty** – jeżeli w następstwie zdarzenia losowego, które wystąpiło w miejscu ubezpieczenia, powstaje realne ryzyko utraty lub dalszego uszkodzenia mienia, Centrum Operacyjne zapewnia zorganizowanie i pokrywa koszty dojazdu oraz koszty robocizny odpowiedniego specjalisty, tj. ślusarza, hydraulika, elektryka, szklarza, dekarza. Interwencja wymaga zgody Centrum Operacyjnego. Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie;
  - interwencja specjalisty RTV/AGD** - w razie awarii sprzętu RTV lub AGD powodującej brak możliwości prawidłowego korzystania z tych urządzeń Centrum Operacyjne zapewnia Ubezpieczonemu, w czasie nieprzekraczającym 3 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia, zorganizowanie dojazdu odpowiedniego specjalisty w celu dokonania naprawy wraz z pokryciem kosztów jego dojazdu, robocizny oraz ewentualnego transportu sprzętu z miejsca ubezpieczenia do autoryzowanego serwisu / z autoryzowanego serwisu naprawczego do miejsca ubezpieczenia. Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie. Warunkiem interwencji jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego daty nabycia uszkodzonego sprzętu poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego tę datę. W przypadku braku dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego datę zakupu sprzętu, wiek sprzętu może także zostać zweryfikowany przez przybyłego specjalistę w oparciu o prawdopodobieństwo wyprodukowania danego modelu urządzenia w odpowiednim roku;
  - interwencja technika PC** – w razie awarii sprzętu PC powodującej brak możliwości prawidłowego korzystania z tych urządzeń, Centrum Operacyjne zapewnia Ubezpieczonemu, w czasie nieprzekraczającym 3 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia, zorganizowanie dojazdu odpowiedniego technika w celu dokonania naprawy wraz z pokryciem kosztów jego dojazdu, robocizny oraz ewentualnego transportu sprzętu z miejsca ubezpieczenia do serwisu naprawczego. Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie. Warunkiem interwencji jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego daty nabycia uszkodzonego sprzętu poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego tę datę. W przypadku braku takich dokumentów wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego mechanika w oparciu o prawdopodobieństwo wyprodukowania danego modelu urządzenia w odpowiednim roku.
  - zabezpieczenie mieszkania** – jeżeli na skutek awarii zamka w drzwiach wejściowych występuje konieczność zabezpieczenia mienia w miejscu ubezpieczenia, Centrum Operacyjne w ciągu 48 godzin od zgłoszenia zapewnia Ubezpieczonemu ochronę mienia, tj. zorganizowanie dozoru przez strażnika z wyspecjalizowanej firmy, który trwa do 48 godzin. Koszty usługi pokrywane są przez Ubezpieczonego;
  - dotatkowa pomoc domowa** – jeżeli na skutek zdarzenia losowego występuje konieczność zorganizowania w miejscu ubezpieczenia pomocy domowej, związanej z codziennymi sprawami typowymi dla prowadzenia domu, Centrum Operacyjne zapewnia Ubezpieczonemu zorganizowanie pomocy domowej. Koszty usługi pokrywane są przez Ubezpieczonego;
  - tymczasowe zakwaterowanie** – jeżeli w następstwie zdarzenia losowego objętego ochroną ubezpieczeniową, które wystąpiło w miejscu ubezpieczenia, miejsce to znajduje się w stanie wykluczającym możliwość zamieszkiwania, Centrum Operacyjne zapewnia:
    - transport Ubezpieczonego do hotelu – zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu Ubezpieczonego wraz z bagażem podręcznym do najbliższego hotelu w limicie do 100 km od miejsca ubezpieczenia (bilet kolejowy pierwszej klasy lub bilet autobusowy);
    - lub
    - transport Ubezpieczonego do osoby wyznaczonej – zorganizowanie i pokrycie kosztów przejazdu Ubezpieczonego wraz z bagażem podręcznym do osoby przez niego wyznaczonej, mieszkającej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej (bilet kolejowy pierwszej klasy lub bilet autobusowy);
  - organizacja opieki nad osobami starszymi / niesamodzielnymi** – jeżeli na skutek zdarzenia losowego Ubezpieczony przebywa w szpitalu przez okres dłuższy niż trzy dni, Centrum Operacyjne zapewnia zorganizowanie opieki nad osobami starszymi i niesamodzielnymi w miejscu ubezpieczenia. Świadczenie jest realizowane na wniosek Ubezpieczonego i za jego pisemną zgodą oraz w sytuacji, gdy w miejscu ubezpieczenia nie ma żadnej osoby, która mogłaby taką opiekę zapewnić. Centrum Operacyjne nie pokrywa kosztów opieki nad osobami starszymi i niesamodzielnymi;
  - dostęp do sieci usługodawców Centrum Operacyjnego** – jeżeli Ubezpieczony wyraża chęć skorzystania z sieci usługodawców, Centrum Operacyjne udostępni Ubezpieczonemu informacje o firmach świadczących następujące rodzaje usług: ślusarskie, hydrauliczne, dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych, elektryczne, dekarские, szklarskie, stolarskie, murarskie, malarskie, glazurnicze, parkieciarskie;
  - infolinia IT** – w ramach serwisu Centrum Operacyjne odpowiada na pytania Ubezpieczonych, użytkujących sprzęt PC wyłącznie do celów domowych, dotyczące:
    - komunikatów systemów operacyjnych Microsoft;
    - komunikatów pakietów Microsoft Office;
    - błędów oprogramowania i komunikatów wyświetlanych przez system;
    - danych teleadresowych firm zajmujących się naprawą lub serwisowaniem sprzętu komputerowego;
    - danych teleadresowych sklepów ze sprzętem PC;

- f) nowości w oprogramowaniu;
- g) nowości sprzętowych;
- h) oprogramowania antywirusowego;
- i) pomocy przy zakupie komputera;
- 10) **usługi Concierge** – w ramach serwisu Concierge, na prośbę Ubezpieczonego, Centrum Operacyjne w miarę możliwości organizuje następujące usługi:
- a) rezerwacja biletów lotniczych i kolejowych;
- b) rezerwacja hoteli;
- c) rezerwacja biletów do kin i teatrów;
- d) rezerwacja stolika w restauracjach;
- e) zamówienie taksówki;
- f) zakup i dostarczenie pod wskazany adres kwiatów;
- g) zakup i dostarczenie pod wskazany adres biletów na imprezy sportowe, kulturalne;
- h) zorganizowanie wypoczynku w wybranym miejscu na świecie (rezerwacja hotelu, pensjonatu, wycieczki, biletów lotniczych, kolejowych);
- i) rezerwacja sal konferencyjnych;
- j) organizacja opieki nad dziećmi;
- k) wynajęcie oraz podstawienie samochodu zastępczego;
- l) wynajęcie limuzyny wraz z kierowcą;
- m) organizacja usług drobnej pomocy domowej;
- n) informacje o rozrywkach;
- o) informacje sportowe;
- p) informacje o podróżach i turystyce;
- q) informacje o szczepieniach koniecznych w danym kraju;
- r) informacja o warunkach drogowych;
- s) pomoc przy wybraniu najbardziej dogodnej trasy przejazdu;
- t) informacje teled adresowe do firm holowniczych i wypożyczalni samochodów – usługodawców Centrum Operacyjnego;
- u) informacje teled adresowe stacji napraw;
- v) informacje o procedurze postępowania w przypadku włamania do samochodu, kolizji drogowej itp.;
- w) dostawa prezentów, zakupów;
- x) rezerwacja w centrach biznesowych i konferencyjnych.
- Koszty związane z wykonaniem usług wymienionych w pkt 10 ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie.
- 11) **infolinia weterynaryjna** – w ramach serwisu infolinia weterynaryjna Centrum Operacyjne zapewnia Ubezpieczonym niezbędną wiedzę w zakresie:
- a) żywienia psa lub kota;
- b) pielęgnacji zwierząt;
- c) przygotowania do zabiegów oraz pielęgnacji po zabiegach;
- d) koniecznych szczepieniach (kalendarz szczepień);
- e) żywienia i pielęgnacji szczeniąt;
- f) informacji o najczęstszych problemach zdrowotnych zwierząt;
- g) danych teled adresowych placówek weterynaryjnych oraz godzin ich urzędowania;
- h) informacji teled adresowych hoteli dla zwierząt;
- i) informacji na temat niezbędnych formalności i dokumentów wymaganych w podróży;
- j) w ramach usługi – konsultacja telefoniczna z weterynarzem.

2. Świadczenia zdefiniowane w § 6 ust 1 realizowane są do wysokości limitów określonych w poniższej tabeli:

Rodzaj świadczenia	Limit na zdarzenie / liczba interwencji w roku ubezpieczeniowym		
	Idealny Assistance Basic	Idealny Assistance Premium	Idealny Assistance VIP Assistance VIP
Interwencja specjalisty (hydraulik, elektryk, ślusarz, dekarz itp.)	500 PLN	600 PLN	600 PLN
pomoc specjalisty w przypadku awarii sprzętu RTV, do 5 lat poza gwarancją producenta	600 PLN, 1 raz w roku	700 PLN, 1 raz w roku	800 PLN, 2 razy w roku
pomoc specjalisty w przypadku awarii sprzętu AGD, do 5 lat poza gwarancją producenta	600 PLN, 1 raz w roku	700 PLN, 1 raz w roku	800 PLN, 2 razy w roku
pomoc technika w przypadku awarii sprzętu PC	300 PLN, 1 raz w roku	300 PLN, 2 razy w roku	300 PLN, 3 razy w roku
zabezpieczenie mieszkania	–	–	+
dotatkowa pomoc domowa	–	–	+
tymczasowe zakwaterowanie	–	–	+
organizacja opieki nad osobami starszymi i niesamodzielnymi w przypadku hospitalizacji Ubezpieczonego dłuższej niż 3 dni	–	–	+
dostęp do sieci usługodawców Centrum Operacyjnego	+	+	+
telefoniczny asystent	–	–	+
infolinia IT	+	+	+
usługi Concierge	–	+	+
infolinia weterynaryjna	–	+	+

### § 7. ZAKRES UBEZPIECZENIA „POMOC W PODRÓŻY SAMOCHODEM”

- W ramach ubezpieczenia Centrum Operacyjne udziela Ubezpieczonemu pomocy wyłącznie w związku z wypadkiem lub awarią zaistniałą na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Liczba osób znajdujących się w samochodzie nie może przekroczyć liczby osób określonej w dowodzie rejestracyjnym pojazdu (nie więcej niż 9 osób). W ramach niniejszego ubezpieczenia może być ubezpieczony jeden samochód, przy czym za pojazd ubezpieczony przyjmuje się pierwszy pojazd, któremu Centrum Operacyjne udzieliło pomocy. W przypadku utraty lub sprzedaży pojazdu przez Ubezpieczonego Centrum Operacyjne zaakceptuje zmianę ubezpieczonego pojazdu, pod warunkiem zgłoszenia pisemnego lub telefonicznego takiej zmiany do Centrum Operacyjnego. Ubezpieczeniem objęte są następujące usługi:
  - usprawnienie pojazdu na miejscu, holowanie** – w przypadku, gdy pojazd na skutek awarii (minimum 10 km od miejsca zamieszkania) lub wypadku został unieruchomiony, Centrum Operacyjne organizuje usunięcie awarii na miejscu zdarzenia i pokrywa koszty usunięcia awarii lub jeśli pojazd nie nadaje się do naprawy na miejscu zdarzenia, Centrum Operacyjne pokrywa koszty transportu (holowania) lub przewiezienia pojazdu do najbliższego zakładu naprawczego;
  - usprawnienie pojazdu pod domem, holowanie** – w przypadku, gdy pojazd na skutek awarii (maksimum 1 km od miejsca zamieszkania) lub wypadku został unieruchomiony, Centrum Operacyjne organizuje usunięcie awarii na miejscu zdarzenia i pokrywa koszty usunięcia awarii lub jeśli pojazd nie nadaje się do naprawy na miejscu zdarzenia, Centrum Operacyjne pokrywa koszty transportu (holowania) lub przewiezienia pojazdu do najbliższego zakładu naprawczego;
  - dostarczenie paliwa** – jeżeli w trakcie podróży ubezpieczonym pojazdem zabraknie w nim paliwa, Centrum Operacyjne zorganizuje dostarczenie takiej ilości paliwa, która pozwoli na dotarcie do najbliższej stacji benzynowej. Centrum Operacyjne nie pokrywa kosztów paliwa.
  - cztery pory roku** – usługi świadczone w poszczególnych porach roku:
    - wiosna: pomoc w znalezieniu przechowalni opon zimowych (przy czym Centrum Operacyjne nie pokrywa kosztów przechowania opon), udzielenie telefonicznej informacji o miejscach na pikniki i majówki, udzielenie informacji o pralniach tapicerki, zorganizowanie i pokrycie kosztów dekoracji ubezpieczonego pojazdu na określoną uroczystość (np. ślub) w limicie 200 PLN brutto (Ubezpieczony jest uprawniony do skorzystania z tego świadczenia jeden raz w roku ubezpieczeniowym), udzielenie telefonicznej informacji dotyczącej niezbędnych zabiegów, których auto wymaga po okresie zimowym;
    - lato: zorganizowanie i pokrycie kosztów dekoracji ubezpieczonego pojazdu na określoną uroczystość (np. ślub) w limicie 200 PLN brutto (Ubezpieczony jest uprawniony do skorzystania z tego świadczenia jeden raz w roku ubezpieczeniowym), zorganizowanie zakupu oraz dowóz bagażnika typu InterPack lub bagażnika do rowerów, przy czym Centrum Operacyjne nie pokrywa kosztów samego bagażnika, organizacja wypożyczenia przyczepy kempingowej lub samochodu kempingowego oraz rezerwacja miejsca pobytu, przy czym Centrum operacyjne nie pokrywa kosztów najmu, organizacja wypożyczenia innych przyczep (do łodzi, quadów, motocykli), przy czym Centrum Operacyjne nie pokrywa kosztów najmu;
    - jesień: pomoc w zorganizowaniu przechowalni opon letnich, przy czym Centrum Operacyjne nie pokrywa kosztów przechowania opon, udzielenie telefonicznej informacji o wymianie płynów i zabezpieczeniu pojazdu przed zimą, organizacja szkoleń bezpiecznej jazdy, rezerwacja miejsca na kursie, przy czym Centrum Operacyjne nie pokrywa kosztów kursu;
    - zima: zakup oraz dowóz bagażnika na narty i bagażnika typu InterPack, przy czym Centrum Operacyjne nie pokrywa kosztów bagażnika, zakup i dowóz łańcuchów, przy czym raz do roku koszt zakupu łańcuchów pokrywa Centrum Operacyjne (limit na świadczenie wynosi 200 PLN brutto), udzielenie telefonicznej informacji na temat tras narciarskich w Polsce i Europie, zakup i dowóz odmrażaczy do zamków, przy czym raz do roku koszt zakupu odmrażaczy do zamków pokrywa Centrum Operacyjne (limit na świadczenie wynosi 100 PLN brutto).
  - informacja o natężeniu ruchu i stanie dróg** – w ramach usługi Centrum Operacyjne udziela Ubezpieczonym szczegółowych informacji na temat obciążeń komunikacyjnych na wybranych odcinkach trasy przejazdów. Na bieżąco przekazuje wiadomości dotyczące ewentualnych utrudnień mogących wystąpić na drodze, w tym informacje o robotach drogowych i sugerowanych trasach objazdu.
  - prywatny nawigator** – usługa polegająca na udzieleniu, przed podróżą ubezpieczonym pojazdem, informacji dotyczących:
    - stanu dróg, trasy, formalności, dokumentów;
    - sieci autoryzowanych warsztatów, sieci firm wynajmujących samochody;
    - w razie wypadku ubezpieczonym pojazdem, informacji dotyczących formalności przy zgłaszaniu i wypełnianiu deklaracji wypadkowej;
    - informacji o korkach lub zmianie organizacji ruchu;
    - najbliższych stacji benzynowych;
    - najbliższego zakładu wulkanizacyjnego;
    - rezerwacji noclegu w hotelu i posiłku w restauracji, przy czym Centrum operacyjne nie pokrywa kosztów zakwaterowania i posiłków;
    - pomocy w zakupie biletów do kina i znalezienia wolnej sali konferencyjnej.
  - powiadomienia i porady** – w razie kradzieży lub włamania do samochodu, kolizji drogowej, zgubienia dokumentów lub kluczyków, Centrum Operacyjne w ramach usługi udziela Ubezpieczonemu porad ogólnych lub prawnych dotyczących postępowania lub przekazuje informacje o zaistniałej sytuacji wskazanej osobie;
- Świadczenia zdefiniowane w § 7 ust 1 realizowane są do wysokości limitów określonych w poniższej tabeli:

Rodzaj świadczenia	Limit na zdarzenie / liczba interwencji w roku ubezpieczeniowym		
	Idealny Assistance Basic	Idealny Assistance Premium	Idealny Assistance VIP
usprawnienie pojazdu na miejscu lub holowanie do najbliższego warsztatu w razie wypadku lub awarii	600 PLN	800 PLN	1000 PLN
usprawnienie pojazdu pod domem lub holowanie do najbliższego warsztatu w razie wypadku lub awarii	300 PLN	400 PLN	500 PLN
dostarczenie paliwa	600 PLN	600 PLN	600 PLN
serwis „cztery pory roku” – przydatne informacje i pomoc organizacyjna dotycząca samochodu	+	+	+
informacje o natężeniu ruchu i stanie dróg	–	–	+
prywatny nawigator	+	+	+
powiadomienia i porady w razie kradzieży lub włamania do samochodu, kolizji drogowej czy zgubienia dokumentów lub kluczyków	–	–	+

### § 8. WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI „POMOC W BIZNESIE”

- Centrum Operacyjne nie świadczy usług assistance i usług serwisowych, jeżeli szkoda wystąpiła w innym miejscu niż miejsce ubezpieczenia.
- W ramach usług assistance Centrum Operacyjne nie odpowiada za utratę, ubytek lub uszkodzenie mienia.
- Centrum Operacyjne nie odpowiada za szkody na osobie i mieniu oraz za szkody polegające na utraconych korzyściach zaistniałe w związku ze świadczonymi usługami assistance.
- Z zakresu świadczonych usług wyłączone są:
  - usługi związane z uszkodzeniami, za naprawę których odpowiadają właściwe służby administracyjne lub właściwe służby pogotowia technicznego, energetycznego, wodno-kanalizacyjnego oraz gazowego;
  - usługi związane z uszkodzeniami wodnych maszyn i urządzeń wraz z ich podłączeniem do sieci wodno-kanalizacyjnej;
  - usługi elektryka lub technika urządzeń i instalacji grzewczych związane z uszkodzeniami żarówek, lampek kontrolnych, przedłużaczy itp.;
  - usługi związane z konserwacją ubezpieczonych maszyn, urządzeń i wyposażenia;
  - usługi związane z konserwacją nakładów inwestycyjnych;

- 6) usługi związane z naprawą uszkodzeń, które pojawiły się przed momentem zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną;
- 7) wszelkie usługi wykonywane poza terytorium Polski.
5. Centrum Operacyjne nie pokrywa kosztów:
  - 1) związanych z wypadkami spowodowanymi umyślnie;
  - 2) będących następstwem alkoholizmu lub przebywania pod wpływem alkoholu, używania narkotyków i środków odurzających nieprzepisanych przez lekarza lub przepisanych przez lekarza, ale stosowanych niezgodnie z zaleceniem.
6. Centrum Operacyjne nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub brak możliwości realizacji świadczeń lub udzielenia informacji, jeżeli są one spowodowane siłą wyższą, a w szczególności: strajkami, niepokojami społecznymi, zamieszkami, aktami terroryzmu, sabotażu, wojną (również domową), skutkami promieniowania radioaktywnego, skażeniami lub zniszczeniami środowiska naturalnego lub ubezpieczonego mienia odpadami przemysłowymi, działaniami na środowisko czynników termicznych, chemicznych i biologicznych, a także ograniczeniami w poruszaniu się wynikającymi z decyzji władz administracyjnych.
7. Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie.

#### § 9. WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI „POMOC MEDYCZNA NA TERENIE RP”

1. Zakres ubezpieczenia nie obejmuje:
  - 1) wypadków będących następstwem wszelkich stanów chorobowych, w tym następstw chorób psychicznych oraz świadczenia z tytułu zawału serca albo udaru mózgu;
  - 2) wypadków będących bezpośrednio wynikiem działania Ubezpieczonego pod wpływem alkoholu, narkotyków lub innych substancji toksycznych o podobnym działaniu, leków nieprzepisanych przez lekarza lub użytych niezgodnie z zaleceniem lekarza bądź niezgodnie ze wskazaniem ich użycia;
  - 3) skutków zdarzeń powstałych w wyniku popełnienia lub usiłowania popełnienia przez Ubezpieczonego czynu wypełniającego ustawowe znamiona umyślnego przestępstwa;
  - 4) skutków wypadków powstałych podczas wyczynowego i zawodowego uprawiania wszelkich dyscyplin sportowych;
  - 5) uprawiania następujących sportów: motorowych lub motorowodnych, powietrznych, speleologii, wspinaczki górskiej i skałkowej, narciarstwa i wszystkich jego odmian, raftingu i wszystkich jego odmian, snowboardingu i wszystkich jego odmian, nurkowania przy użyciu specjalistycznego sprzętu, skoków na gumowej linie, a także uczestniczenie w wyprawach survivalowych lub wyprawach do miejsc wymagających użycia sprzętu zabezpieczającego lub asekuracyjnego.
2. Zakres ubezpieczenia nie obejmuje również kosztów zakupu leków, sprzętu rehabilitacyjnego, środków opatrunkowych i innych medykamentów.

#### § 10. WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI „POMOC W DOMU”

1. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli zdarzenie losowe określone w niniejszych warunkach ubezpieczenia wystąpiło w związku z prowadzoną działalnością zawodową lub gospodarczą.
2. Ubezpieczyciel nie odpowiada za powstałe w związku z wystąpieniem zdarzenia losowego uszkodzenie, zniszczenie lub utratę mienia znajdującego się w miejscu ubezpieczenia.
3. Z zakresu ubezpieczenia wyłączone są:
  - 1) usługi związane z uszkodzeniami, za naprawę których odpowiadają wyłącznie właściwe służby administracyjne lub właściwe służby pogotowia technicznego, energetycznego, wodno-kanalizacyjnego czy gazowego, np. awarie:
    - a) pionów instalacji ciepłej-zimnej wody;
    - b) pionów kanalizacyjnych;
    - c) pionów centralnego ogrzewania;
    - d) instalacji gazowej;
    - e) przyłączy do budynku;
  - 2) usługi elektryka lub technika urządzeń grzewczych związane z uszkodzeniami żarówek, przedłużaczy;
  - 3) usługi związane z konserwacją urządzeń oraz stałych elementów mieszkania;
  - 4) usługi związane z naprawą uszkodzeń, które pojawiły się przed momentem zaistnienia zdarzenia losowego objętego ochroną.
4. Ponadto zakres usług w przypadku awarii sprzętu PC, określonych w OWU nie obejmuje:
  - 1) usług związanych z uszkodzeniami oprogramowania, wszelkiego oprogramowania, centrali telefonicznych, urządzeń peryferyjnych, drukarek, skanerów, a także myszy oraz innego sprzętu hardware niewymienionego w definicji sprzętu PC;
  - 2) usług związanych z uszkodzeniem wynikłym na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania czy konserwacji sprzętu, a także stosowania sprzętu niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa (w tym stosowania częstotliwości wyższych niż przewidziano dla danego modelu);
  - 3) usług związanych z uszkodzeniami i wadami wynikłymi na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrożeń lub zmian konstrukcyjnych dokonywanych przez Ubezpieczonego / użytkującego;
  - 4) usług związanych z brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu i oprogramowania albo wynikających z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji.
5. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych na jakimkolwiek nośniku w wyniku awarii lub naprawy sprzętu PC.
6. Ubezpieczeniem nie są objęte uszkodzenia chemiczne, termiczne lub celowe uszkodzenia sprzętu i wywołane nimi wady.
7. Ubezpieczenie nie obejmuje naturalnego zużycia takich elementów, jak: toner, atrament, bateria, czytnik lasera itp.
8. Z zakresu ubezpieczenia wyłączone są czynności naprawcze i koszty transportu do autoryzowanego serwisu sprzętu będącego na gwarancji producenta. Sprzęt, który posiada oryginalne karty gwarancyjne producenta, powinien być serwisowany w autoryzowanych punktach serwisowych.
9. Zakres ubezpieczenia nie obejmuje kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest Ubezpieczony lub użytkujący we własnym zakresie i na własny koszt, np.: zainstalowanie sprzętu, konserwacja, instalacja oprogramowania itp.

#### § 11. WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI „POMOC W PODRÓŻY SAMOCHODEM”

1. Świadczenia wynikające z OWU nie przysługują Ubezpieczonemu i nie mieszczą się w zakresie ubezpieczenia w razie awarii i wypadków pozostających w związku lub będących następstwem:
  - 1) udziału ubezpieczonego pojazdu w zawodach, wyścigach, rajdach;
  - 2) winy umyślnej Ubezpieczonego;
  - 3) kierowania pojazdem przez osoby nieposiadające wymaganych prawem uprawnień do kierowania pojazdem lub którym zatrzymano czasowo lub na stałe wymagane dokumenty;
  - 4) kierowania pojazdem po spożyciu alkoholu, zażyciu narkotyków lub innych środków odurzających.
2. Ponadto zakres ubezpieczenia nie obejmuje awarii i wypadków skutkujących powstaniem:
  - 1) kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego bez uprzedniego powiadomienia i uzyskania zezwolenia Centrum Operacyjnego, nawet w sytuacji, kiedy koszty te mieszczą się w granicach limitów odpowiedzialności, chyba że powiadomienia nie dokonano z powodu siły wyższej lub szczególnych okoliczności;
  - 2) świadczeń w stosunku do wszystkich przewożonych osób, jeżeli łączna liczba poruszających się pojazdem przekracza dopuszczalną liczbę osób określoną w dowodzie rejestracyjnym pojazdu;
  - 3) kosztów części zamiennych i materiałów wykorzystanych do dokonania naprawy.
3. Centrum Operacyjne nie pokrywa kosztów części zamiennych, napraw serwisowych, a także wszelkich diagnoz pojazdów wykonywanych przez zakład naprawczy.

#### § 12. OKRES UBEZPIECZENIA

1. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela względem Ubezpieczonego rozpoczyna się 1 dnia kolejnego miesiąca po dacie uruchomienia kredytu bądź wypłaty jego pierwszej transzy.
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela względem Ubezpieczonego kończy się w przypadku:
  - 1) całkowitej spłaty kredytu;
  - 2) rozwiązania lub wygaśnięcia umowy kredytu;
  - 3) rezygnacji z ubezpieczenia. Ubezpieczony może zrezygnować z ubezpieczenia, składając Ubezpieczającemu pisemne oświadczenie o rezygnacji z ubezpieczenia. Ubezpieczenie przestaje obowiązywać ostatniego dnia miesiąca, w którym Ubezpieczający otrzymał oświadczenie o rezygnacji z ubezpieczenia.



### § 13. POSTANOWIENIA OGÓLNE, POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU SZKODY

1. W razie wystąpienia zdarzenia losowego, objętego ochroną ubezpieczeniową, Ubezpieczony jest zobowiązany, przed podjęciem działań we własnym zakresie, skontaktować się z czynnym przez całą dobę Centrum Operacyjnym, pod numerami telefonów:

+48 (22) 563 12 41  
 lub (linia awaryjna)  
 +48 (22) ) 383 22 41  
 oraz pod numerem faxu:  
 +48 (22) 522 25 20

2. Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:
  - 4) imię i nazwisko (niezbędne do celów identyfikacji dzwoniącego),
  - 5) numer PESEL (niezbędny do celów identyfikacji dzwoniącego),
  - 6) krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy,
  - 7) numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym,
  - 8) markę i numer rejestracyjny ubezpieczonego pojazdu,
  - 9) lokalizację miejsca zdarzenia,
  - 10) dane dotyczące osoby wyznaczonej do opieki nad dzieckiem (dziećmi),
  - 11) inne informacje niezbędne pracownikowi Centrum Operacyjnego do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług.
3. Na prośbę Centrum Operacyjnego Ubezpieczony powinien przedstawić usługodawcy (osobie holującej) dokumenty pojazdu.
4. W przypadku, gdy Ubezpieczony nie wypełnił obowiązków określonych w ust. 1 i 2, Centrum Operacyjne ma prawo odmówić spełnienia świadczenia.
5. Centrum Operacyjne nie podejmuje żadnych czynności, a Ubezpieczyciel jest zwolniony z pokrycia kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego, jeżeli uprzednio Centrum nie zostało poinformowane o zdarzeniu, chyba że powiadomienia nie dokonano z powodu siły wyższej lub nadzwyczajnych okoliczności.

### § 14. ROSZCZENIA REGRESOWE

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

### § 15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelkie roszczenia wynikające z niniejszej umowy ubezpieczenia ulegają przedawnieniu z upływem 3 lat.
2. Nieznajomość OWU i wynikających z nich praw i obowiązków nie stanowi dla Ubezpieczonego usprawiedliwienia nieprzestrzegania określonych w nich zasad.
3. Od decyzji odszkodowawczej w sprawie świadczeń osoba uprawniona może, w terminie 30 dni od daty ich otrzymania, wystąpić do Dyrektora Ubezpieczyciela z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy.
4. W kwestiach nieuregulowanych OWU mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne obowiązujące przepisy prawa.
5. Spory wynikające z umów ubezpieczenia rozpatrują sądy powszechne właściwe dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczyciela, Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, w postępowaniu cywilnym procesowym.
6. Skargi lub zażalenia związane z wykonywaniem umowy ubezpieczenia Ubezpieczony może zgłaszać pisemnie do Mondial Assistance Sp. z o.o., ul. Domaniewska 50 B, 02-672 Warszawa, z dopiskiem „Reklamacja”. Skarga zostanie rozpatrzona w ciągu 14 dni od pisemnego złożenia jej do Mondial Assistance Sp. z o.o.
7. Niniejsze OWU przyjęte uchwałą Dyrekcji Mondial Assistance International SA Oddział w Polsce o numerze U/045/2010 z dnia 29.11.2010 roku wchodzi w życie z dniem 30.11.2010 roku.