

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejsze szczególne warunki ubezpieczenia zwane dalej SWU „DOM Plus POMOC” mają zastosowanie do umów ubezpieczenia DOM Plus zawieranych przez UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna na okres nie krótszy niż 12 miesięcy w oparciu o Ogólne Warunki Ubezpieczenia DOM Plus zatwierdzone Uchwałą Zarządu UNIQA TU S.A. Nr 128/2009 z dnia 2 września 2009 r. zwane dalej OWU wraz z Aneksami zatwierdzonymi Uchwałą Zarządu UNIQA TU S.A. Nr 59/2011 z dnia 30 marca 2011 r. Niniejsze SWU „DOM Plus POMOC” nie mają zastosowania do ubezpieczenia mienia w budowie, którego przedmiot jest określony w Klauzuli Nr 2 OWU DOM Plus.
2. W ramach umowy ubezpieczenia „DOM Plus POMOC” UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna, zwane dalej „Ubezpieczycielem” gwarantuje Ubezpieczonemu usługi assistance i usługi serwisowe.
3. Usługi assistance i serwisowe są świadczone przez Centrum Operacyjne.
4. Zakres usług assistance i serwisowych (pakiet domowy) świadczonych w ramach składki opłaconej z tytułu umów ubezpieczenia mienia DOM Plus zawieranych w oparciu o OWU określone w ust. 1, obejmuje:
 - 1) Home Assistance;
 - 2) Pomoc PC;
 - 3) Pomoc AGD;
 - 4) Pomoc RTV;
 - 5) Infolinię Remontowo Budowlaną;
 - 6) Infolinię o Służbach Użyteczności Publicznej;
 - 7) Infolinię Medyczną.
5. W zależności od wyboru Ubezpieczającego, za opłatą dodatkowej składki, usługi assistance mogą zostać rozszerzone o:
 - 1) Pomoc Medyczną w kraju;
 - 2) Serwis Concierge.
6. Okres ubezpieczenia w ramach SWU „DOM Plus POMOC” jest tożsamy z okresem ubezpieczenia wynikającym z umowy ubezpieczenia DOM Plus.
7. Świadczenia określone w SWU „DOM Plus POMOC” są zapewniane przez cały okres ochrony ubezpieczeniowej.
8. W każdym przypadku ustania odpowiedzialności Ubezpieczyciela z tytułu ubezpieczenia DOM Plus (w szczególności z powodu nieopłacenia składki lub jej raty, odstąpienia lub wypowiedzenia umowy), ustaje jednocześnie odpowiedzialność Ubezpieczyciela z tytułu ubezpieczenia „DOM Plus POMOC”.

Definicje

§ 2

Dla pojęć używanych w niniejszych SWU przyjęto następujące znaczenia:

- 1) **awarię sprzętu RTV, AGD lub PC** - uszkodzenie techniczne 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;
- 2) **Centrum Operacyjne** - Europ Assistance Sp. z o.o. udzielający pomocy przez 24 godziny na dobę przez 365 dni w roku w ramach niniejszych SWU, którego numer telefonu podany jest w dokumencie zawarcia ubezpieczenia;
- 3) **choroba** - reakcja organizmu na działania czynnika chorobotwórczego, prowadząca do zaburzeń czynnościowych, zmian organicznych w tkankach, narządach, układach lub całym ustroju z wyjątkiem chorób przewlekłych;
- 4) **choroba przewlekła** - stan chorobowy, którego pierwsze objawy fizyczne lub rozpoznanie na podstawie odchyleń w badaniach dodatkowych miały miejsce przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej i które nawróciły, trwały nadal, zaostrzyły się lub dawały powikłania w trakcie trwania ubezpieczenia;
- 5) **dziecko Ubezpieczonego** - dziecko własne lub przysposobione Ubezpieczonego w wieku do lat 18.
- 6) **hospitalizacja** - pobyt Ubezpieczonego w szpitalu w celu przeprowadzenia leczenia, trwający co najmniej 12 godzin od chwili wpisu do księgi głównej, do chwili wypisu;
- 7) **lekarz uprawniony** - lekarz współpracujący z Centrum Operacyjnym;
- 8) **miejsce ubezpieczenia** - lokal mieszkalny, kolejny lokal mieszkalny wraz z pomieszczeniami gospodarczymi, budynek mieszkalny i dom letniskowy wraz z budynkami gospodarczymi, na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, którego adres podany został przez Ubezpieczającego na polisie;
- 9) **mienie** - lokal mieszkalny wraz z pomieszczeniami gospodarczymi, budynek mieszkalny i dom letniskowy wraz z budynkami gospodarczymi, elementy stałe oraz ruchomości znajdujące się w miejscu ubezpieczenia;
- 10) **nagle zachorowanie** - stan chorobowy powstały w sposób nagły, zagrażający życiu lub zdrowiu Ubezpieczonego, wymagający natychmiastowej pomocy lekarskiej;
- 11) **nieszczęśliwy wypadek** - nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, niezależne od woli i stanu zdrowia Ubezpieczonego, zaistniałe na terytorium Polski, powodujące rozstrój zdrowia lub trwały uszczerbek na zdrowiu;
- 12) **osoba bliska** - współmałżonek, konkubina, konkubent, rodzeństwo, wstępni, zstępni, teściowie, zięciowie, synowie, ojczym, macocha, pasierb, pasierbica oraz osoby pozostające w stosunku przysposobienia zamieszkujące wspólnie z Ubezpieczonym i prowadzące z nim wspólne gospodarstwo domowe;
- 13) **sprzęt AGD** - znajdujące się w miejscu ubezpieczenia następujące urządzenia: kuchnie gazowe i elektryczne, mikrofalówki, piekarniki elektryczne, pralki, pralko-suszarki, elektryczne suszarki ubraniowe stanowiące element stałego wyposażenia domu/mieszkania, chłodziarki, chłodziarko-zamrażarki, zamrażarki, zmywarki znajdujące się w miejscu zamieszkania i wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy nie wcześniej niż 8 lat przed awarią, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej z wyłączeniem urządzeń wymienionych powyżej, chronionych gwarancją producenta
- 14) **sprzęt PC** - znajdujący się w miejscu ubezpieczenia komputer stacjonarny wraz z monitorem lub komputer przenośny i stacja dokująca oraz stacjonarny monitor do komputerów przenośnych, nie starsze niż 5-letnie, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej z wyłączeniem urządzeń chronionych gwarancją producenta;
- 15) **sprzęt RTV** - znajdujące się w miejscu ubezpieczenia domowe urządzenia audio-video zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej, których zasilanie z baterii lub akumulatora nie jest możliwe, tj. odbiorniki telewizyjne, odtwarzacze VIDEO i DVD, zestawy HI-FI wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy, nie wcześniej niż 8 lat przed awarią, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej, z wyłączeniem urządzeń wymienionych powyżej chronionych gwarancją producenta;
- 16) **Ubezpieczający** - osoba fizyczna, osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, zawierająca umowę ubezpieczenia i zobowiązana do opłacenia składki ubezpieczeniowej;
- 17) **Ubezpieczony** - osoba fizyczna, na rachunek której została zawarta umowa ubezpieczenia, użytkująca ubezpieczony lokal lub budynek mieszkalny na podstawie odpowiedniego tytułu prawnego, tj. prawa własności, własnościowego spółdzielczego prawa do lokalu mieszkalnego, spółdzielczego lokatorskiego prawa do lokalu, umowy użyczenia, najmu lub dzierżawy; status ubezpieczonego posiadają również osoby bliskie;
- 18) **usługi assistance** - zapewnienie, w przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, w miejscu ubezpieczenia pomocy organizacyjnej, technicznej, medycznej, interwencyjnej i przechowania ubezpieczonego mienia oraz świadczenie usług informacyjnych;
- 19) **zdarzenie ubezpieczeniowe** - nagłe zdarzenie powodujące konieczność zrealizowania określonej usługi, zgodnie z niniejszymi warunkami; za zdarzenie ubezpieczeniowe uważa się:
 - a) **deszcz nawalny** - opad deszczu o współczynniku wydajności co najmniej 4, potwierdzony ekspertyzą Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej; w przypadku braku możliwości uzyskania potwierdzenia bierze się pod uwagę stan faktyczny i rozmiar szkód w miejscach ich powstania i w bezpośrednim sąsiedztwie świadczące wyraźnie o działaniu deszczu nawalnego,

- b) **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,
- c) **grad** - opad atmosferyczny w postaci bryłek lodu,
- d) **huk ponaddźwiękowy** - uderzeniowa fala dźwiękowa wywołana przez statek powietrzny podczas przekraczania prędkości dźwięku,
- e) **huragan** - działanie wiatru o prędkości nie mniejszej niż 17,5 m/s, potwierdzone przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej; w przypadku braku możliwości uzyskania potwierdzenia bierze się pod uwagę stan faktyczny i rozmiary szkód w miejscach ich powstania oraz w bezpośrednim sąsiedztwie świadczące wyraźnie o masowym i niszczyliśkim działaniu wiatru,
- f) **kradzież z włamaniem** - usiłowanie zaboru lub zabór mienia w celu jego przywłaszczenia dokonany przez sprawcę z zamkniętego i zabezpieczonego (zgodnie z warunkami określonymi w § 30 OWU DOM Plus) lokalu lub budynku mieszkalnego oraz pomieszczenia/budynku gospodarczego, objętego ubezpieczeniem:
- po uprzednim usunięciu zabezpieczenia siłą lub przy użyciu narzędzia, lub
 - po uprzednim otworzeniu zabezpieczenia kluczem podrobionym, dopasowanym lub innym narzędziem, lub
 - po uprzednim otworzeniu zabezpieczenia kluczem oryginalnym, który sprawca zdobył w wyniku kradzieży z włamaniem do innego lokalu lub w wyniku rabunku,
- g) **lawinę** - gwałtowne zsuwanie lub staczanie po stromym zboczu górskim leżącego na jego powierzchni materiału np. śniegu, lodu, błota, skał lub kamieni,
- h) **osuwanie się ziemi** - ruch ziemi na stokach, niespowodowany działalnością ludzką,
- i) **pęknięcie mrozowe** - uszkodzenie spowodowane mrozem, polegające na pęknięciu znajdujących się wewnątrz budynku/lokalu mieszkalnego instalacji wodno - kanalizacyjnych, instalacji grzewczych, instalacji tryskaczowej i/ lub gaśniczej,
- j) **powódź** - zalanie terenów w następstwie podniesienia się stanu wody w korytach wód płynących lub zbiornikach wód stojących na skutek opadów atmosferycznych, topnienia śniegu i lodu, zatorów lodowych oraz spływu wód po stokach, zboczach górskich i falistych lub podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych,
- k) **pożar** - działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozszerzył się o własnej sile,
- l) **przepięcie** - gwałtowna zmiana napięcia w sieci elektrycznej lub elektronicznej, powodującą wystąpienie napięcia znacznie przekraczającego wartości dopuszczalne, określone przez producenta dla danego urządzenia,
- m) **rabunek** - zabór mienia:
- przy użyciu przemocy fizycznej wobec Ubezpieczonego, bądź osoby uprawnionej do przechowywania kluczy do zamków albo groźby natychmiastowego użycia takiej przemocy lub,
 - przy doprowadzeniu Ubezpieczonego albo jego osoby bliskiej lub osoby uprawnionej do przechowywania kluczy do stanu nieprzytomności lub bezbronności lub,
 - przy użyciu podstępów wobec osób małoletnich, niedoświadczonych, będących w podeszłym wieku lub nie w pełni sprawnych, o ile sprawca został zatrzymany i skazany za ten czyn prawomocnym wyrokiem sądu,
- n) **sadza** - 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,
- o) **stłuczenie szyb i innych przedmiotów szklanych** - rozbicie nieuszkodzonych w chwili przyjęcia do ubezpieczenia szyb okiennych, drzwiowych, oszklenia ściennego i dachowego, luster wiszących oraz na stałe wbudowanych w ściany lub szafy stanowiące stałą zabudowę, słupów lub filarów oraz innych przedmiotów szklanych na stałe zamontowanych w miejscu ubezpieczenia, akwariów oraz ceramicznych kuchennych płyty grzewczych,
- p) **śnieg** - gwałtowne, niszczące działanie ciężaru śniegu lub lodu bezpośrednio na ubezpieczone mienie albo powodujące przewrócenie lub zawalenie mienia sąsiedniego na ubezpieczone mienie,
- q) **trzęsienie ziemi** - niespowodowane działalnością człowieka, gwałtowne wstrząsy skorupy ziemskiej wywołane przez nieodwracalne deformacje ośrodka skalnego w głębi Ziemi, czemu towarzyszy naruszenie ciągłości ośrodka skalnego i emisja fal sejsmicznych,
- r) **uderzenie pioruna** - gwałtowne odprowadzenie ładunku elektrycznego z atmosfery do ziemi bezpośrednio przez ubezpieczonego obiekt, pozostawiające wyraźne ślady świadczące o jego działaniu w postaci śladów działania wysokiej temperatury, uszkodzeń mechanicznych,
- s) **uderzenie pojazdu mechanicznego** - bezpośrednie uderzenie w ubezpieczonego przedmiot pojazdu drogowego lub szynowego nie należącego do Ubezpieczonego lub osób bliskich i nie będącego pod ich kontrolą, a także uderzenie części pojazdu lub przewożonego nim ładunku; powodujące bezpośrednie zniszczenie lub uszkodzenie ubezpieczonego mienia, z wyłączeniem szkód w pojeździe i ładunku,
- t) **upadek statku powietrznego** - katastrofa bądź przymusowe lądowanie obiektu latającego wyprodukowanego przez człowieka, a także upadek jego części lub przewożonego nim ładunku na ubezpieczone mienie,
- u) **wandalizm** - bezprawne, celowe uszkodzenie lub zniszczenie ubezpieczonego mienia przez osoby trzecie,
- v) **wybuch** - gwałtowna zmiana stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów, pary lub cieczy wywołane ich właściwością rozprężenia się (eksplozja); w odniesieniu do naczyń ciśnieniowych i innych podobnych zbiorników, warunkiem uznania szkody za spowodowaną wybuchem jest, aby ściany tych urządzeń uległy rozdarciu w takich rozmiarach, iż wskutek ujęcia gazów, pyłów, pary lub cieczy, nastąpiło nagłe wyrównanie ciśnień; za wybuch uważa się również implozję polegającą na uszkodzeniu zbiornika lub aparatu próżniowego przez ciśnienie zewnętrzne,
- w) **wyciek wody z urządzeń tryskaczowych** - uszkodzenie bądź zniszczenie mienia przez wodę, która niezgodnie z ich normalnym sposobem działania nagle wydostała się z zainstalowanych w miejscu ubezpieczenia przeciwpożarowych urządzeń tryskaczowych spełniających wszelkie normy wymagane prawem; do urządzeń tryskaczowych zalicza się: punkt pobierania wody, wentyle alarmowe, sieć rur zaopatrujących tryskacze w wodę oraz dysze tryskaczowe wraz z należąca do nich armatura, o ile wymienione urządzenia służą wyłącznie działaniu instalacji tryskaczowej,
- x) **zalanie** - działanie na ubezpieczone mienie wody, pary, cieczy lub innych substancji, które wydostały się w sposób niezamierzony i niekontrolowany spowodowane przez:
- awarię instalacji i urządzeń wodociągowych, kanalizacyjnych, centralnego ogrzewania, instalacji gaśniczych, dotyczy również urządzeń typu pralki, wirówki, zmywarki, lodówki,
 - nieumyślne pozostawienie otwartych zaworów,
 - samoczynne otworzenia się główek tryskaczowych z innych przyczyn niż pożar,
 - cofnięcie się wody lub ścieków z ogólnodostępnej sieci wodociągowej albo kanalizacyjnej,
- oraz szkody spowodowane przez:
- samoistne tj. niezależne od działań Ubezpieczonego oraz jego osób bliskich, osób trzecich lub zwierząt domowych uszkodzenie akwarium lub łódka wodnego,
 - nieszczelne dachy i elewacje (z zastrzeżeniem § 6, pkt 5 OWU DOM Plus),
 - osoby trzecie,
- y) **zapadanie się ziemi** - nagłe obniżenie się terenu z powodu zawalenia się podziemnych pustych przestrzeni w gruncie, które powstały wskutek procesów naturalnych, a nie w następstwie jakiegokolwiek działania człowieka.

Przedmiot ubezpieczenia

§ 3

1. W ramach usług **Home Assistance** Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych poniżej zapewnia Ubezpieczonemu:
 - 1) pomoc interwencyjną w sytuacji ryzyka utraty lub zniszczenia ubezpieczonego mienia:
 - a) interwencja specjalisty;
 - 2) pomoc interwencyjną w sytuacji, gdy miejsce ubezpieczenia znajduje się w stanie wykluczającym mieszkanie w miejscu ubezpieczenia:
 - a) transport ocalałego mienia,
 - b) przechowanie ocalałego mienia,
 - c) dozór ocalałego mienia,
 - d) transport powrotny ocalałego mienia,
 - e) transport osób,
 - f) zakwaterowanie w hotelu.
2. W ramach usług **Pomoc PC** Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych poniżej zapewnia Ubezpieczonemu interwencyjną pomoc specjalisty w sytuacji, gdy awarii ulegnie sprzęt komputerowy.

3. W ramach usług **Pomoc AGD** Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych poniżej zapewnia Ubezpieczonemu interwencyjną pomoc specjalisty w sytuacji, gdy awarii ulegnie sprzęt AGD.
 4. W ramach usług **Pomoc RTV** Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych poniżej zapewnia Ubezpieczonemu interwencyjną pomoc specjalisty w sytuacji, gdy awarii ulegnie sprzęt RTV.
 5. W ramach usług **Infolinia Remontowo-Budowlana** Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych poniżej zapewnia Ubezpieczonemu następujące formy pomocy informacyjnej w postaci:
 - 1) informacje, które mogą być użyteczne przy prowadzeniu prac budowlanych;
 - 2) Informacje formalno-prawne;
 - 3) Informacje o formalnościach jakich trzeba dokonać przy remoncie mieszkania;
 - 4) Informacje o formalnościach jakich trzeba dokonać przy zakupie działki, mieszkania, domu;
 - 5) Informacje o podatkach;
 - 6) Informacje o usługodawcach - adresy, telefony;
 - 7) Informacje o urzędach gminy - adresy, telefony;
 - 8) Informacje o placówkach banku - adresy, telefony;
 - 9) Informacje o sklepach z materiałami budowlanymi - adresy, telefony.
 6. W ramach usług **Infolinia o Służbach Użyteczności Publicznej** Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych w nieniejszych SWU zapewnia Ubezpieczonemu całodobowe przekazywanie informacji o numerach telefonów policji, straży pożarnej, pogotowia ratunkowego, pogotowia gazowego, straży miejskiej itp.
 7. W ramach usług **Infolinia Medyczna** Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych poniżej udzieli Ubezpieczonemu telefonicznych informacji o lekarzach specjalistach, dyżurujących placówkach medycznych, aptekach i lekach oraz uprawnieniach w przypadku inwalidztwa; W razie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania Centrum Operacyjne zapewnia Ubezpieczonemu dostęp do infolinii medycznej polegający na rozmowie z lekarzem dyżurnym Centrum Operacyjnego, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości, udzieli Ubezpieczonemu ustnej informacji, co do dalszego postępowania. Informacje medyczne nie mają charakteru diagnostycznego i leczniczego i nie mogą być traktowane jako podstawa do jakichkolwiek roszczeń wobec lekarza, który ich udzieli lub wobec Ubezpieczyciela.
 8. W ramach **Pomocy Medycznej w kraju** Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych poniżej zapewnia Ubezpieczonemu:
 - 1) wizytę lekarską po nagłym wypadku i nagłym zachorowaniu;
 - 2) wizytę pielęgniarki;
 - 3) transport medyczny do placówki medycznej;
 - 4) transport medyczny z placówki medycznej;
 - 5) transport medyczny pomiędzy placówkami medycznymi;
 - 6) dostawę leków;
 - 7) opiekę oraz transport zwierząt;
 - 8) organizację pomocy w nauce dla dzieci w przypadku nagłego zachorowania;
 - 9) zorganizowanie opieki nad dziećmi.
 9. W ramach **Serwisu Concierge** Centrum Operacyjne w zakresie wynikającym z postanowień zawartych poniżej, zapewnia Ubezpieczonemu:
 - 1) rezerwację biletów lotniczych i kolejowych;
 - 2) rezerwację hoteli;
 - 3) rezerwację biletów do kin i teatrów;
 - 4) rezerwację w restauracjach;
 - 5) zamawianie taksówki;
 - 6) organizację i dostarczenie pod wskazany adres kwiatów;
 - 7) organizację i dostarczenie pod wskazany adres biletów na imprezy sportowe, kulturalne;
 - 8) zorganizowanie wypoczynku w wybranym miejscu na świecie (rezerwacja hotelu, pensjonatu, wycieczki, biletów lotniczych, kolejowych);
 - 9) rezerwację sal konferencyjnych, restauracji;
 - 10) organizację opieki do dzieci;
 - 11) organizację wynajęcia oraz podstawienia samochodu zastępczego;
 - 12) organizację wynajęcia limuzyny wraz z kierowcą;
 - 13) organizację przeglądu samochodu;
 - 14) organizację usług drobnej pomocy domowej;
 - 15) informację o rozrywkach;
 - 16) informacje sportowe;
 - 17) informacje o podróżach i turystyce;
 - 18) informacje o szczepieniach koniecznych w danym kraju;
 - 19) informację o warunkach drogowych,
 - 20) pomoc przy wybraniu najbardziej dogodnej trasy przejazdu;
 - 21) informacje teled adresowe do służb użyteczności publicznej (policja, straż pożarna, pogotowie gazowe i energetyczne);
 - 22) informacje teled adresowe do firm holowniczych i wypożyczalni samochodów - usługodawców Europ Assistance;
 - 23) informacje teled adresowe stacji naprawczych;
 - 24) informacje o procedurze postępowania w przypadku włamania do samochodu, kolizji drogowej itp.;
 - 25) informacji o procedurach w przypadku kradzieży kart płatniczych, telefonu komórkowego, dokumentów;
 - 26) dostawę prezentów, zakupów.
 Wszelkie koszty związane z wykonaniem usług określonych w punktach 1-26 pokrywa Ubezpieczony.
- Pomoc interwencyjna w sytuacji ryzyka utraty lub zniszczenia ubezpieczonego mienia**
- § 4**
1. Jeżeli w następstwie zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną, które wystąpiło w miejscu ubezpieczenia powstaje ryzyko utraty lub dalszego uszkodzenia ubezpieczonego mienia Centrum Operacyjne zapewnia interwencję specjalisty tj. zorganizuje i pokryje koszty dojazdu oraz koszty robocizny odpowiedniego specjalisty tj. ślusarza, hydraulika, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych, elektryka, dekarza, szklarza, stolarza w limicie do 600 zł na pojedyncze zdarzenie ubezpieczeniowe.
 2. Pozostałe koszty powstałe w związku z wystąpieniem szkody związane z zakupem nowych elementów instalacji, części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych Ubezpieczony ponosi we własnym zakresie.
- Pomoc interwencyjna w sytuacji, gdy miejsce ubezpieczenia znajdzie się w stanie wykluczającym dalsze zamieszkiwanie**
- § 5**
1. Jeżeli w następstwie zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną, które wystąpiło w miejscu ubezpieczenia, znajdzie się ono w stanie wykluczającym dalsze zamieszkiwanie, Centrum Operacyjne zapewnia:
 - 1) transport ocalałego mienia - zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu ocalałego mienia do wskazanego przez Ubezpieczonego miejsca składowania;
 - 2) transport powrotny ocalałego mienia - zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu ocalałego mienia ze wskazanego przez Ubezpieczonego do miejsca ubezpieczenia;
 - 3) przechowanie ocalałego mienia - pokrycie kosztów przechowania ocalałego mienia we wskazanym przez Ubezpieczonego miejscu składowania.
 2. Centrum Operacyjne zapewnia transport ocalałego mienia i transport powrotny ocalałego mienia samochodem ciężarowym o ładowności do 3,5 tony w łącznym limicie do 400 zł za całkowite koszty transportu na pojedyncze zdarzenie. Przewożone jest tylko takie mienie, które można załadować do samochodu ciężarowego o ładowności do 3,5 tony.
 3. Centrum Operacyjne pokrywa koszty przechowywania ocalałego mienia w miejscu wskazanym przez Ubezpieczonego lub w miejscu wskazanym przez Centrum Operacyjne w limicie do 500 zł na pojedyncze zdarzenie ubezpieczeniowe.
 4. Jeżeli w następstwie objętego ochroną zdarzenia ubezpieczeniowego, które wystąpiło w miejscu ubezpieczenia, znajdzie się ono w stanie wykluczającym możliwość zamieszkiwania, Centrum Operacyjne zapewnia zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu Ubezpieczonego wraz z podręcznym bagażem do najbliższego hotelu oddalonego do 100 km od miejsca zamieszkania (bilet kolejowy pierwszej klasy lub bilet autobusowy) oraz pokrycie kosztu zakwaterowania.
- Koszty z tytułu tymczasowego zakwaterowania w hotelu pokrywane są do kwoty 200 zł na każdą osobę maksymalnie przez 3 dni, nie więcej niż 2 razy w każdym rocznym okresie ubezpieczenia.

§ 6

1. W razie awarii sprzętu RTV, AGD lub 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.
2. Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie.
3. Koszty jednej interwencji technika sprzętu RTV, AGD lub PC, tj. łączne koszty dojazdu, robocizny oraz ewentualnego transportu sprzętu z miejsca ubezpieczenia do serwisu naprawczego pokrywane są do kwoty 600 zł na pojedyncze zdarzenie, Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje nie więcej niż 2 interwencje RTV oraz nie więcej niż 2 interwencje AGD oraz nie więcej niż 2 interwencje PC w ciągu każdego rocznego okresu ubezpieczenia.
4. Przy zgłoszeniu interwencji Ubezpieczony, powinien podać datę nabycia uszkodzonego sprzętu i wysłać dowód zakupu faksem na nr (022) 205 51 55. W przypadku braku takiej możliwości wiek sprzętu może zostać zweryfikowany przez przybyłego mechanika w oparciu o prawdopodobieństwo wyprodukowania danego modelu urządzenia w odpowiednim roku.

Pomoc Medyczna na terenie kraju

§ 7

Jeżeli Ubezpieczony w następstwie nieszczęśliwego wypadku, który miał miejsce na terenie Rzeczypospolitej Polskiej doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia Centrum Operacyjne zapewnia mu:

- 1) zorganizowanie i pokrycie kosztów wizyty lekarskiej lub pokrycie kosztów dojazdu i honorarium lekarza za wizytę po nieszczęśliwym wypadku lub nagłym zachorowaniu. Koszty dojazdów i honorarium lekarza są pokrywane, jeżeli z uwagi na stan zdrowia nie jest wymagana interwencja pogotowia ratunkowego. O zasadności organizacji i pokrycia kosztów decyduje lekarz uprawniony. Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje nie więcej niż 2 wizyty po nieszczęśliwym wypadku oraz 2 wizyty po nagłym zachorowaniu w ciągu każdego rocznego okresu ubezpieczenia;
- 2) transport medyczny - jeżeli Ubezpieczony uległ nieszczęśliwemu wypadkowi lub nagłemu zachorowaniu objętemu ochroną ubezpieczeniową, Centrum Operacyjne gwarantuje zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu medycznego Ubezpieczonego do i z placówki medycznej; o zasadności organizacji i pokrycia kosztów decyduje lekarz uprawniony;
- 3) wizytę pielęgniarki - jeżeli Ubezpieczony uległ nieszczęśliwemu wypadkowi lub nagłemu zachorowaniu objętemu ochroną ubezpieczeniową, Centrum Operacyjne gwarantuje zorganizowanie i pokrycie kosztów dojazdów pielęgniarki do miejsca pobytu Ubezpieczonego oraz pokrycie kosztów honorariów;
- 4) dostawę leków - Centrum Operacyjne organizuje dostarczenie Ubezpieczonemu leków zaordynowanych przez lekarza w sytuacji, gdy Ubezpieczony w następstwie choroby wymaga leżenia zgodnie ze wskazaniem lekarza określonym w zwolnieniu lekarskim i pokrywa koszty tego dostarczenia; Centrum Operacyjne organizuje dostawę leków w okresie danej choroby i pokrywa koszty tej dostawy; o zasadności dostarczenia leków Ubezpieczonemu decyduje lekarz dyżurny;
- 5) organizację opieki nad dziećmi i osobami niesamodzielnymi: jeżeli Ubezpieczony w następstwie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku przebywa w szpitalu przez okres dłuższy niż 3 dni, Centrum Operacyjne zapewnia zorganizowanie i pokrycie kosztów opieki nad dziećmi (osobami niesamodzielnymi) w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego; Powyższe świadczenia pokrywane są do limitu 500 zł na zdarzenie oraz są realizowane w sytuacji, gdy w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego nie ma żadnej osoby mogącej zapewnić opiekę nad dziećmi albo osobami niesamodzielnymi. Ubezpieczony ma prawo skorzystać z powyższego świadczenia 2 razy w każdym rocznym okresie ubezpieczenia.
- 6) organizację prywatnych lekcji - jeżeli dziecko Ubezpieczonego, na podstawie zwolnienia lekarskiego, będzie musiało przebywać w domu powyżej 7 dni, Centrum Operacyjne pokrywa koszty prywatnych lekcji dla dziecka Ubezpieczonego w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego do limitu 500 złotych w każdym rocznym okresie ubezpieczenia w odniesieniu do wszystkich zdarzeń ubezpieczeniowych;

- 7) organizację opieki nad zwierzętami - po uzyskaniu przez lekarza Centrum Operacyjnego potwierdzenia ze szpitala co do przewidywanego, trwającego minimum 3 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 i pokrycie jej kosztów,
 - b) zorganizowanie przewozu psa lub kota do osoby wyznaczonej do opieki lub do odpowiedniej placówki i pokrycie kosztów przewozu.
 Powyższe świadczenia pokrywane są do limitu 300 zł na zdarzenie w każdym rocznym okresie ubezpieczenia oraz 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.
- 8) Wszystkie usługi wymienione w pkt 1-4 niniejszego paragrafu świadczone są do łącznej kwoty 1000 zł na zdarzenie ubezpieczeniowe. Limity kosztów mogą być wykorzystywane wielokrotnie (z zastrzeżeniem § 7 pkt 1), pod warunkiem, że odnoszą się do różnych zdarzeń ubezpieczeniowych

Wyłączenia odpowiedzialności

§ 8

1. Centrum Operacyjne nie zwraca kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego bez uprzedniego powiadomienia i uzgodnienia z Centrum Operacyjnym, nawet w sytuacji, kiedy koszty te mieszczą się w granicach limitów odpowiedzialności.
2. Centrum Operacyjne nie świadczy usług assistance i serwisowych, jeżeli szkoda wystąpiła w innym miejscu niż wskazane we wniosku ubezpieczeniowym jako miejsce ubezpieczenia.
3. W ramach usług assistance Centrum Operacyjne nie odpowiada za utratę, ubytek lub uszkodzenie mienia. Szkody polegające na utracie, ubytku lub uszkodzeniu mienia objęte są ochroną w ramach umowy ubezpieczenia Dom Plus - zgodnie z określonym w niej zakresem ubezpieczenia.
4. Z zakresu świadczonych usług wyłączone są:
 - 1) usługi związane z uszkodzeniami, za naprawę których odpowiadają właściwe służby administracyjne lub właściwe służby pogotowia technicznego, energetycznego, wodno-kanalizacyjnego oraz gazowego;
 - 2) usługi związane z uszkodzeniami wodnych maszyn i urządzeń wraz z ich podłączeniem do sieci wodno-kanalizacyjnej;
 - 3) usługi elektryka lub technika urządzeń i instalacji grzewczych związane z uszkodzeniami żarówek, lampek kontrolnych, przedłużaczy itp.;
 - 4) usługi związane z konserwacją ubezpieczonych maszyn, urządzeń i wyposażenia;
 - 5) usługi związane z konserwacją nakładów inwestycyjnych;
 - 6) usługi związane z naprawą uszkodzeń, które pojawiły się przed zaistnieniem zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną;
 - 7) wszelkie usługi wykonywane poza terytorium Polski;
 - 8) usługi medyczne w przypadku, gdy stan zdrowia Ubezpieczonego wymaga wezwania pogotowia ratunkowego.
5. Z usług określonych w §5 wyłączone jest transport mienia, które ze względu na swoją wagę i/lub gabaryty nie może być przewożone samochodem ciężarowym o ładowności do 3,5 tony.
6. Centrum Operacyjne nie pokrywa kosztów:
 - 1) zakupu leków, środków opatrunkowych i innych medykamentów;
 - 2) związanych z chorobami przewlekłymi i psychicznymi oraz ich zaostreniami;
 - 3) związanych z wypadkami spowodowanymi umyślnie (w tym samobójstwa, usiłowania popełnienia samobójstwa i samookaleczeń);
 - 4) będących następstwem alkoholizmu lub przebywania pod wpływem alkoholu, używania narkotyków i środków odurzających nie przepisanych przez lekarza lub przepisanych przez lekarza, ale stosowanych niezgodnie z jego zaleceniem;
 - 5) wypadków wynikających z wyczynowego lub zawodowego uprawiania sportu.
7. Centrum Operacyjne nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub brak możliwości realizacji świadczeń lub udzielenie informacji, jeśli są one spowodowane siłą wyższą, a w szczególności: strajkami, niepokojami społecznymi, zamieszkami, aktami terroryzmu, sabotażu, wojną

(również domową), skutkami promieniowania radioaktywnego, a także ograniczeniami w poruszaniu się wynikającymi z decyzji władz administracyjnych.

Postanowienia końcowe

§ 10

8. Ponadto zakres usług w przypadku awarii sprzętu RTV/AGD/PC, określonych w SWU nie obejmuje:
 - 1) usług związanych z uszkodzeniami centrali telefonicznych, urządzeń peryferyjnych, drukarek, skanerów, a także myszy oraz innego sprzętu hardware nie wymienionego 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, dostrojzeń lub zmian konstrukcyjnych dokonywanych przez Ubezpieczonego;
 - 4) usług związanych z brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu i oprogramowania albo wynikające z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji.
9. Centrum Operacyjne nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych na jakimkolwiek nośniku w wyniku awarii lub naprawy sprzętu PC.
10. Ubezpieczeniem nie są objęte uszkodzenia chemiczne, termiczne lub mechaniczne uszkodzenia sprzętu i wywołane nimi wady.
11. Ubezpieczenie nie obejmuje naturalnego zużycia takich elementów jak: toner, atrament, bateria, czytnik lasera oraz pozostałych materiałów eksploatacyjnych.
12. Ubezpieczenie nie obejmuje również sprzętu RTV/ AGD starszego niż 8 lat oraz sprzętu PC starszego niż 5 lat.
13. 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.
14. Zakres ubezpieczenia nie obejmuje kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest Ubezpieczony we własnym zakresie i na własny koszt, np.: zainstalowanie sprzętu, konserwacja, instalacja oprogramowania, instalacja aktualizacji i modyfikacji.

1. Za zgodą stron do umowy ubezpieczenia mogą być wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w szczególnych warunkach ubezpieczenia „DOM Plus POMOC”.
2. Wszelkie odstępstwa od postanowień szczególnych warunków ubezpieczenia „DOM Plus POMOC” oraz postanowienia dodatkowe muszą być sporządzone w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. W kwestiach nie unormowanych w SWU „DOM Plus POMOC” mają zastosowanie postanowienia OWU, określone w §1 ust.1, przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy o działalności ubezpieczeniowej oraz inne bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

Niniejsze Szczególne Warunki Ubezpieczenia „DOM Plus POMOC” zostały przyjęte uchwałą Zarządu UNIQA TU S.A. Nr 59/2011 z dnia 30 marca 2011 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawartych od dnia 1 maja 2011 r.

Postępowanie w przypadku szkody

§ 9

1. W przypadku wystąpienia szkody Ubezpieczony jest zobowiązany, przed podjęciem działań we własnym zakresie, do skontaktowania się z Centrum Operacyjnym (numer telefonu 0 801 597 597 oraz 42 66 66 500 dla telefonów stacjonarnych).
2. Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:
 - 1) imię i nazwisko osoby zgłaszającej;
 - 2) adres miejsca ubezpieczenia;
 - 3) numer polisy;
 - 4) okres ubezpieczenia;
 - 5) krótki opis szkody/nieszczęśliwego wypadku i rodzaju koniecznej pomocy;
 - 6) numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym;
 - 7) inne informacje konieczne pracownikowi Centrum Operacyjnego do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług;
3. W przypadku, gdy Ubezpieczony nie wypełnia obowiązków określonych w ust. 2 Centrum Operacyjne ma prawo odmówić spełnienia świadczenia, jeżeli brak tych danych uniemożliwia wykonanie usług assistance lub serwisowych w zakresie określonym umową ubezpieczenia.
4. W przypadku kradzieży z włamaniem, fakt ten powinien być potwierdzony przez Ubezpieczonego kopią papierową lub elektroniczną dokumentu zgłoszenia tego zdarzenia na Policji, przedstawioną Centrum Operacyjnemu faxem na numer (22) 205 51 55 lub w formie elektronicznej na wskazany przez Przedstawiciela Centrum Operacyjnego adres poczty elektronicznej.

Zakres podstawowy: Pakiet Domowy

Świadczenia ASSISTANCE	Limity
Interwencja specjalisty (hydraulik, elektryk, dekarz, ślusarz) bez kosztu części zamiennych i materiałów	600 zł na zdarzenie
Transport osób	Cena biletu PKP lub autobusowy
Transport mienia	400 zł na zdarzenie samochodem o ładowności do 3,5 tony
Przechowanie mienia	500 zł na zdarzenie
Dozór mienia	300 zł na zdarzenie
Zakwaterowanie w hotelu***	200 zł na osobę, max 3 doby, max 2 razy w okresie ubezpieczenia
Naprawa sprzętu RTV, AGD (2 interwencje na RTV i 2 na AGD) bez kosztu części zamiennych i materiałów	600 zł na zdarzenie
Naprawa sprzętu PC - 2 interwencje	600 zł na zdarzenie
Infolinia Remontowo - Budowlana	Tak
Informacje o Usługodawcach	Tak
Dodatko udzielamy informacji o: - procedurze postępowania w przypadku kradzieży kart płatniczych, telefonu, dokumentów	Tak

Zakres rozszerzony: Pakiet Medyczny w kraju

Świadczenia ASSISTANCE	Limity
Wizyta lekarska po NW i po nagłym zachorowaniu (w przypadku nieszczęśliwego wypadku 2 razy w roku ubezpieczeniowym oraz 2 razy w przypadku nagłego zachorowania w roku ubezpieczeniowym)	1 000 zł na zdarzenie
Wizyta pielęgniarki	
Transport medyczny do placówki medycznej	
Transport medyczny z placówki medycznej	
Transport medyczny pomiędzy placówkami medycznymi	
Dostawa leków	
Opieka nad zwierzętami + transport w przypadku hospitalizacji właściciela trwającej max. 3 dni	300 zł na zdarzenie
Opieka nad dziećmi i osobami niesamodzielnymi	500 zł 2 razy w okresie ubezpieczenia
Organizacja pomocy w nauce dla dzieci w przypadku nagłego zachorowania	500 zł w okresie ubezpieczenia
Infolinia Medyczna	Tak
Serwis Concierge	Tak

