


Pełne informacje podawane przed zawarciem umowy i informacje dotyczące umowy podane są w innych dokumentach - w dokumencie ubezpieczenia (polisie) oraz w Ogólnych warunkach ubezpieczenia Bezpieczny Dom zatwierdzonych Uchwałą Zarządu TUZ TUW nr U/35/2021 z dnia 29.03.2021 r. obowiązujących od dnia 01.04.2021 r., w których znajdują się szczegółowe informacje o zasadach udzielania ochrony ubezpieczeniowej.

Jakiego rodzaju jest to ubezpieczenie

Jest to ubezpieczenie assistance skierowane do osób fizycznych, osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nieposiadająca osobowości prawnej.

Grupy ubezpieczenia: 18 II działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej

 **Co jest przedmiotem ubezpieczenia?**

- ✓ Przedmiotem ubezpieczenia Assistance Home-Med jest organizacja lub organizacja i pokrycie niezbędnych i uzasadnionych okolicznościami danego zdarzenia objętego ochroną kosztów usług, określonych w OWU
- ✓ **Świadczenia Assistance Techniczny**
- ✓ Interwencja specjalisty domowego organizacja interwencji specjalisty i pokrycie kosztu dojazdu wraz z kosztami robocizny, specjaliści od systemów alarmowych, technika urządzeń grzewczych.
- ✓ Interwencja ślusarza organizacja interwencji specjalisty i pokrycie kosztu dojazdu wraz z kosztami robocizny ślusarza.

Suma ubezpieczenia

- ✓ interwencji specjalisty domowego: 500 zł na każde zdarzenie; realizacja świadczeń przysługuje Ubezpieczonemu wyłącznie dwa razy w okresie ubezpieczenia
- ✓ organizacji interwencji specjalisty w zakresie napraw sprzętu AGD/RTV - 500 zł na każde zdarzenie; świadczeń przysługuje dwa razy w okresie ubezpieczenia

✓ **Świadczenia Pakiet Pomocy**

- ✓ świadczenia w przypadku, gdy dom jednorodzinny lub mieszkanie nie nadaje się do zamieszkania

Suma ubezpieczenia
1 raz w każdym rocznym okresie ubezpieczenia w ramach limitu 5 000 zł możliwość skorzystania z wymienionych świadczeń,:

- ✓ zakwaterowanie zastępcze
- ✓ składowanie mienia
- ✓ dozór mienia
- ✓ opieka nad zwierzętami - 350 zł na zdarzenie; świadczenie przysługuje dwa razy w okresie ubezpieczenia przez czas nie dłuższy niż 5 dni
- ✓ opieka po hospitalizacji - 300 zł na jedno zdarzenie; świadczenie przysługuje dwa razy w okresie ubezpieczenia

✓ **Świadczenia organizacja przeglądów**

- ✓ Świadczenie przysługuje raz w każdym rocznym okresie obowiązywania umowy w ramach okresu ubezpieczenia.
- ✓ Świadczenie organizacja przeglądów technicznych obejmuje na życzenie Ubezpieczonego organizację przeglądu instalacji gazowej lub elektrycznej lub kontroli przewodów kominowych zamontowanych w miejscu ubezpieczenia, w zakresie określonym przepisami prawa. Organizacja usługa nie obejmuje pokrycia kosztów dojazdu, przeglądu i części zamiennych. W ramach świadczeń TUZ TUW organizują jedynie świadczenie dla Ubezpieczonego.

✓ **Świadczenia Assistance Medyczny**


- ✓ W razie nieszczęśliwego wypadku albo nagłego zachorowania Ubezpieczonego Centrum Operacyjne Assistance na wniosek Ubezpieczonego świadczy poniższe usługi na terenie Polski w miejscu pobytu Ubezpieczonego:
 - ✓ telekonsultacja lub e-konsultacja lekarska
 - ✓ wizyta lekarska,
 - ✓ wizyta pielęgniarki,
 - ✓ dostawa leków i sprzętu rehabilitacyjnego,
 - ✓ opieka po hospitalizacji
 - ✓ medyczna informacja telefoniczna

Suma ubezpieczenia

- ✓ telekonsultacja lub e-konsultacja lekarska raz w rocznym okresie ubezpieczenia
- ✓ wizyta lekarska – do 300 zł (koszty dojazdu i honorarium); świadczenie przysługuje 1 raz w okresie ubezpieczenia
- ✓ wizyta pielęgniarki – do 300 zł; świadczenie przysługuje 2 razy w okresie ubezpieczenia
- ✓ dostawa leków i sprzętu rehabilitacyjnego - do 200 zł; świadczenie przysługuje raz w rocznym okresie ubezpieczenia
- ✓ opieka po hospitalizacji do 5 dni do 4h dziennie i nie więcej niż 300 zł raz w okresie ubezpieczenia
- ✓ medyczna informacja telefoniczna bez limitu

✓ **Świadczenia Pomoc Informatyka**

- ✓ W ramach świadczeń Pomoc Informatyka TUZ TUW udziela pomocy informatycznej zdalnie m.in. (4 wybrane świadczenia w ciągu rocznego okresu ubezpieczenia):
 - ✓ zdalnej konfiguracji dowolnego programu pocztowego;
 - ✓ wsparciu merytorycznym i technicznym w obsłudze pakietu MS Office (wszystkie wydane przez producenta wersje);
 - ✓ wsparciu merytorycznym w obsłudze kanałów Social Media niepolegającym na świadczeniu usługi ciągłej, polegającym na rozwiązaniu bieżących problemów z obsługą takich kanałów;
 - ✓ wsparciu merytorycznym i technicznym w systemach operacyjnych Windows oraz Mac (dowolne wersje);
 - ✓ pomocy w instalacji oraz deinstalacji oprogramowania;
 - ✓ diagnostyce i naprawie niewłaściwie działającego oprogramowania w przypadku awarii urządzenia;
 - ✓ pomocy przy obsłudze, instalacji i konfiguracji urządzeń oraz oprogramowania;
 - ✓ sprawdzeniu poziomu bezpieczeństwa komputera – przeskanowaniu w poszukiwaniu wirusów, instalacji odpłatnych lub darmowych programów antywirusowych (na życzenie Ubezpieczonego);
 - ✓ zdalnej pomocy przy usuwaniu wirusów komputerowych lub innego rodzaju potencjalnie niebezpiecznego oprogramowania z urządzeń;
 - ✓ przyspieszeniu działania komputera – optymalizacji szybkości pracy systemu operacyjnego;


 **Czego nie obejmuje ubezpieczenie?**

Ubezpieczenie nie obejmuje zdarzeń powstałych z tytułu lub w następstwie:

- ✗ chorób psychicznych lub depresji Ubezpieczonego
- ✗ leczenia przez lekarza będącego członkiem rodziny Ubezpieczonego
- ✗ wypadków wynikających z wyczynowego uprawiania sportów lub sportów wysokiego ryzyka
- ✗ wykonywania przez Ubezpieczonego pracy zawodowej lub w ramach działalności gospodarczej

Ubezpieczenie nie obejmuje zdarzeń:

- ✗ awarii pojazdów
- ✗ awarii rowerów
- ✗ W ramach organizacji świadczenia Pomoc Informatyka TUZ TUW nie pokrywa kosztów: licencji, zakupu oprogramowania m.in. antywirusowego.

 **Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?**

Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte m.in.:

Assistance Techniczny i AGD/RTV

- ! usługi związane z uszkodzeniami, za których naprawę odpowiadają wyłącznie właściwe służby administracyjne lub właściwe służby pogotowia technicznego, energetycznego, wodno-kanalizacyjnego czy gazowego, np. awarie: pionów instalacji ciepłej i zimnej wody, pionów kanalizacyjnych, instalacji gazowej, przyłączy do budynku,
- ! usługi związane z konserwacją urządzeń
- ! usługi związane z naprawą szkód w mieniu lub związane z awarią sprzętu AGD/RTV, jeśli szkody te miały miejsce przed objęciem ochroną ubezpieczeniową,
- ! usługi interwencji specjalisty AGD/RTV, jeśli sprzęt został zakupiony jako sprzęt fabrycznie nowy, wcześniej niż 6 lat przed awarią.

Dodatkowo:

- ! Interwencja specjalisty domowego oraz Interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu AGD/RTV
 - ! nie są pokrywane koszty części zamiennych ani materiałów niezbędnych dla wykonania naprawy
 - ! z zakresu usługi interwencji specjalisty AGD/RTV wyłączony jest przenośny sprzęt RTV

Assistance Medyczny

- ! Z uwagi na charakter świadczeń Assistance Medyczny opisany poniżej, Centrum Operacyjne Assistance nie organizuje świadczeń pomocy medycznej w sytuacji, gdy zgodnie z wiedzą medyczną zachodzi bezpośrednie zagrożenie zdrowia i życia Ubezpieczonego, to jest w sytuacji wymagających wezwania pogotowia ratunkowego.

Pomoc Informatyka

- ! Ubezpieczenie nie obejmuje kosztów będących następstwem: zewnętrznego lub wewnętrznego uszkodzenia lub zniszczenia urządzenia; uszkodzenia lub zniszczenia wywołanego przez złośliwe oprogramowanie oraz oprogramowanie nielegalne.

Dodatkowo

- ! TUZ TUW i Centrum Operacyjne Assistance nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne opóźnienia lub niemożność wykonania świadczeń, jeżeli było to siłą wyższą pod pojęciem której rozumie się: przyczyny zewnętrzne niezależne od Centrum Operacyjnego Assistance (w tym zjawisk meteorologicznych, ograniczeń w poruszaniu się wprowadzonych decyzjami władz administracyjnych), mogących powodować niedyspozycyjność usługodawców realizujących dane świadczenia

- ✓ **Świadczenie Osobisty opiekun** obejmuje na życzenie Ubezpieczonego organizację maksymalnie trzech wybranych usług z poniższej listy (na terenie Polski) w każdym rocznym okresie obowiązywania umowy w ramach okresu ubezpieczenia:

- ✓ dostawa zakupów, posiłków, kwiatów;
- ✓ wyszukiwanie oryginalnych prezentów dla osób bliskich;
- ✓ montażu mebli;
- ✓ pomocy domowej;
- ✓ korepetycji dla dziecka;
- ✓ firmy świadczącej usługi ochroniarskie;
- ✓ pomocy w przeprowadzce;
- ✓ transport odzieży do pralni i usługi prania;
- ✓ transport odzieży do krawca i usługi krawieckiej;
- ✓ zamówienie kuriera.



Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?

Terytorium Rzeczypospolitej Polskiej – w miejscu ubezpieczenia wskazanym w dokumencie ubezpieczenia (polisie), a w przypadku Assistance Medycznej w miejscu pobytu Ubezpieczonego



Co należy do obowiązków ubezpieczonego?

Obowiązki Ubezpieczającego

Obowiązki na początku umowy

- opłacenia składki lub pierwszej raty składki ubezpieczeniowej, w przypadku gdy termin jej płatności ustalony został po rozpoczęciu ochrony ubezpieczeniowej

Obowiązki Ubezpieczającego i Ubezpieczonego (jeżeli wiedział o zawarciu umowy ubezpieczenia na jego rzecz)

Obowiązki w czasie trwania umowy

- zgłaszania zmian okoliczności, o których Ubezpieczający informował TUZ TUW przed zawarciem umowy ubezpieczenia, niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości

Obowiązki w przypadku zgłoszenia roszczenia

- W celu umożliwienia Centrum Operacyjnemu Assistance spełnienia świadczenia assistance, Ubezpieczony lub każda inna osoba działająca w jego imieniu zobowiązany/a jest zawiadomić Centrum Operacyjne Assistance o zdarzeniu objętym ochroną ubezpieczeniową niezwłocznie po powstaniu zdarzenia lub pozyskaniu o nim informacji, telefonując pod numer (+48) 22 327 60 60, dedykowany do obsługi (linia dostępna 24 godziny na dobę) i podając informacje niezbędne do prawidłowej i rzetelnej realizacji przez Centrum Operacyjne Assistance na rzecz Ubezpieczonego świadczeń assistance określonych w niniejszych OWU i na zasadach w nich określonych
- W przypadku zaistnienia wątpliwości odnośnie uprawnień zgłaszającego do korzystania ze świadczeń assistance lub w przypadku gdy podane telefonicznie dane są w całości lub w części niezgodne z informacjami posiadanymi przez Centrum Operacyjne Assistance, operator Centrum Operacyjnego Assistance informuje zgłaszającego o obowiązku okazania, na żądanie przedstawiciela Centrum Operacyjnego Assistance ważnego dokumentu tożsamości pod rygorem utraty prawa do otrzymania świadczeń lub dochodzenia przez Centrum Operacyjne Assistance zwrotu kosztów zorganizowanych na rzecz zgłaszającego świadczeń assistance.
- Ubezpieczony zobowiązany jest do stosowania się do wskazówek przekazanych przez Centrum Operacyjne Assistance



Jak i kiedy należy opłacać składki?

Tryb płatności składki

Składka może być rozłożona na raty.

Za zapłatę składki lub raty składki nie uważa się zapłaty kwoty niższej od wynikającej z umowy ubezpieczenia.

Terminy płatności:

Zapłaty składki lub jej pierwszej raty Ubezpieczający dokonuje w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia, chyba że w umowie ubezpieczenia ustalono inaczej.

Termin zapłaty składki lub w przypadku rozłożenia składki na raty pierwszej i kolejnych rat oraz ich wysokość określa się w dokumencie ubezpieczenia (polisie).

W przypadku opłacania składki lub raty składki przelewem bankowym lub przekazem pocztowym za datę zapłaty składki lub raty składki uznaje się datę przyjęcia przez bank polecenia przelewu lub datę stempla pocztowego na przekazie pocztowym lub dowodzie wpłaty.



Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa?

Początek i koniec okres ubezpieczenia określa się w dokumencie ubezpieczenia (polisie).

Odpowiedzialność TUZ TUW rozpoczyna się od dnia oznaczonego w polisie jako początek okresu ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż od następnego dnia po zawarciu umowy ubezpieczenia i zaplaceniu składki lub jej pierwszej raty, z zastrzeżeniem okoliczności wskazanych w poniższym zdaniu.

Jeżeli w polisie określono późniejszy termin zapłaty składki lub jej pierwszej raty, odpowiedzialność TUZ TUW rozpoczyna się od dnia oznaczonego w polisie jako początek okresu ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż od następnego dnia po zawarciu umowy ubezpieczenia.

Ochrona ubezpieczeniowa wygasa:

- z upływem ostatniego dnia okresu ubezpieczenia, na jaki została zawarta,
- z dniem odstąpienia od umowy ubezpieczenia zgodnie z OWU
- z dniem wypowiedzenia umowy ubezpieczenia zgodnie z OWU
- z dniem wypowiedzenia przez TUZ TUW umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym lub z upływem okresu, za który przypadała niezaplacona składka lub jej pierwsza rata, jeżeli po upływie terminu TUZ TUW wezwało Ubezpieczającego do zapłaty raty składki z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności
- z dniem określonym w porozumieniu stron o rozwiązaniu umowy zgodnie z OWU
- w przypadku niezaplacenia kolejnej raty składki w wyznaczonym terminie jeżeli po upływie terminu TUZ TUW wezwało Ubezpieczającego do zapłaty raty składki z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności.
- z chwilą przejścia prawa własności na nowego właściciela, chyba że prawa z umowy ubezpieczenia zostały przeniesione na nabywcę przedmiotu ubezpieczenia za zgodą TUZ TUW



Jak rozwiązać umowę?

Składając pisemne oświadczenie woli na adres siedziby TUZ TUW: ul Bokserska 66, 02-690 Warszawa lub u agenta ubezpieczeniowego działającego w imieniu TUZ TUW.

Rozwiązanie umowy ubezpieczenia na wniosek Ubezpieczającego może nastąpić w przypadkach:

- wypowiedzenia umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym w terminie 14 dni od otrzymania od drugiej strony żądania zmiany wysokości składki na skutek ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa powstania szkody
 - porozumienia stron o rozwiązaniu umowy ubezpieczenia w celu zawarcia z TUZ TUW kolejnych umów ubezpieczenia na ten sam okres ubezpieczenia i na bazie tych samych ogólnych warunków ubezpieczenia
 - odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni (a w przypadku gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą w terminie 7 dni) od dnia zawarcia umowy, jeżeli umowa ubezpieczenia została zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, a jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia TUZ TUW nie poinformował Ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie
- jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, Ubezpieczający będący konsumentem może odstąpić od umowy ubezpieczenia bez podania przyczyny, składając oświadczenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy