

17 Usług Assistance Home-Med dla posiadaczy polis „Bezpieczny Dom”

- Assistance Techniczny
- Assistance AGD/RTV
- Assistance Medyczny
- Pakiet Pomocy
- Pomoc Informatyka
- Osobisty Opiekun
- Pakiet Informacyjny
- Deratyzacja, usuwanie gniazd os i szerszeni



Centrum Operacyjne Assistance:
(+48) 22 327 60 60

Czynne 24/7!

> Assistance Techniczny

1 Interwencja specjalisty domowego

Organizacja i pokrycie kosztu dojazdu i robocizny ślusarza, elektryka, hydraulika, murarza, malarza, szklarza, dekarza, specjalisty od systemów alarmowych, technika urządzeń grzewczych.
(Na życzenie Klienta może to być pomoc telefoniczna, która pozwoli samodzielnie usunąć awarię)

2 Interwencja ślusarza

Organizacja i pokrycie kosztu dojazdu i robocizny ślusarza, w celu otwarcia drzwi wejściowych oraz wymiany zamków, w przypadku, gdy uszkodzone drzwi stanowią jedyne drzwi do miejsca ubezpieczenia.

LIMIT: 2 świadczenia do 700 zł, w tym 200 zł koszty niezbędnych części i materiałów takich jak: szyby, zawiasy, kleje, śruby, pianki montażowe, silikon, wężyki przyłączeniowe, uszczelki, folie paraizolacyjne, zamki lub wkładki do zamków.

Na wypadek zdarzenia losowego, takiego jak:

- stłuczenie szyb zainstalowanych na stałe, dewastacja, kradzież z włamaniem, awaria instalacji, deszcz nawalny, grad, silny wiatr, powódź, pożar, uderzenie pioruna, upadek statku powietrznego, wybuch, zalanie, zapadanie się ziemi
- zatrzęsienie drzwi, zacięcie się zamka, utrata kluczy w następstwie kradzieży z włamaniem lub rabunku na osobie Ubezpieczonego

Ważne informacje i wyłączenia:

TUZ Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za:

- usługi związane z uszkodzeniami, za których naprawę odpowiadają wyłącznie właściwe służby administracyjne lub pogotowia technicznego, energetycznego, wodno-kanalizacyjnego czy gazowego, w tym awarie: pionów instalacji ciepłej i zimnej wody, pionów kanalizacyjnych, instalacji gazowej, przyłączy do budynku
- usługi związane z konserwacją urządzeń.

> Assistance AGD/RTV

3 Interwencja specjalisty AGD/RTV

Organizacja i pokrycie kosztu dojazdu i robocizny specjalisty AGD/RTV, odpowiedniego ze względu na rodzaj awarii.

Uwaga! Świadczenie dotyczy tylko sprzętu AGD/RTV, który został zakupiony jako sprzęt fabrycznie nowy, nie wcześniej niż 6 lat przed awarią.

Konieczne jest okazanie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego datę zakupu, z zastrzeżeniem, że w przypadku wątpliwości, wiek sprzętu może zostać zweryfikowany, także przez przybyłego specjalistę w oparciu o prawdopodobieństwo wyprodukowania danego modelu urządzenia w odpowiednim roku.

LIMIT: 2 świadczenia, do 500 zł na każde

Na wypadek awarii sprzętu AGD/RTV w miejscu ubezpieczenia

AGD - pralka, pralko-suszarka, suszarka elektryczna, lodówka, zamrażarka, zmywarka, kuchnia gazowa, elektryczna, kuchenka mikrofalowa.

RTV – sprzęt stacjonarny, taki jak odbiornik telewizyjny, odtwarzacz obrazu, radioodbiornik, z wyjątkiem sprzętu przenośnego, możliwego do użytkowania bez konieczności utrzymywania przewodowego połączenia z odpowiednią siecią.

Ważne informacje i wyłączenia:

TUZ Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za usługi związane z awarią sprzętu AGD/RTV,

- jeśli sprzęt jest nadal objęty gwarancją producenta lub sprzedawcy
- jeśli sprzęt jest wykorzystywany na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej
- jeśli awaria nastąpiła:
 - z powodu używania sprzętu niezgodnie z instrukcją obsługi czy przeznaczeniem
 - w następstwie szkód wyrządzonych Ubezpieczonemu przez osoby bliskie z winy umyślnej
 - w wyniku rażącego niedbalstwa



TUZ Ubezpieczenia nie pokrywa kosztu części zamiennych i materiałów niezbędnych dla wykonania naprawy.

➤ Pakiet Pomocy

4 Zakwaterowanie zastępcze, czyli organizacja pobytu w hotelu lub miejscu tymczasowego pobytu oraz pokrycie kosztów tego pobytu do czasu, aż mieszkanie lub dom jednorodzinny zostaną przywrócone do stanu umożliwiającego dalsze zamieszkanie.
TUZ Ubezpieczenia pokrywa również koszt transportu ubezpieczonych do i z hotelu lub miejsca tymczasowego pobytu.

5 Transport mienia, czyli rzeczy ruchomych Ubezpieczonego, w celu ich zabezpieczenia, pojazdem o ładowności do 3,5 tony, z miejsca ubezpieczenia do miejsca wyznaczonego przez Ubezpieczonego na terenie Polski, położonego w promieniu maksymalnie 100 km od miejsca ubezpieczenia. Świadczenie to obejmuje jedynie transport, z wyłączeniem załadunku i rozładunku przewożonego mienia.

6 Dozór lub składowanie mienia, czyli organizacja i pokrycie kosztów dozoru mienia w miejscu ubezpieczenia (lub składowania), przez okres maksymalnie 5 dni, przez wyspecjalizowane podmioty, które świadczą tego typu usługi. Skorzystanie z tego świadczenia, wyklucza możliwość skorzystania z usługi transportu mienia.

LIMIT: 1 świadczenie do 10 000 zł. Dotyczy świadczeń 4, 5, 6, 7.

7 Opieka nad psem i kotem, czyli organizacja i pokrycie kosztów pobytu psa lub kota w hotelu lub pensjonacie dla zwierząt. Pozostałe koszty, w tym: karma, opieka weterynaryjna (leczenie oraz szczepienia) pokrywa Ubezpieczony.
Uwaga! Warunkiem świadczenia jest okazania dokumentu potwierdzającego aktualne, obowiązkowe szczepienia psa lub kota.

LIMIT: 5 dni, nie więcej niż 1000 zł

8 Organizacja przeglądów technicznych
Organizacja przeglądu instalacji gazowej lub elektrycznej lub kontroli przewodów kominowych (dymowych, spalinowych, wentylacyjnych), zamontowanych w miejscu ubezpieczenia, w zakresie określonym przepisami prawa.

LIMIT: 1 świadczenie

Na wypadek gdy w wyniku zdarzenia losowego, dom lub mieszkanie zostały zniszczone w takim stopniu, że nie można w nich dalej mieszkać.

Zdarzenia losowe objęte ochroną ubezpieczeniową: dewastacja, kradzież z włamaniem, awaria instalacji, deszcz nawalny, grad, silny wiatr, powódź, pożar, uderzenie pioruna, upadek statku powietrznego, wybuch, zalanie, zapadanie się ziemi, stłuczenie szyb zainstalowanych na stałe.

Ważne: Jeżeli roszczenie o spełnienie świadczeń zgłaszane jest w następstwie kradzieży z włamaniem, warunkiem jego spełnienia jest potwierdzenie zgłoszenia zdarzenia policji.

➤ Osobisty Opiekun

9 Organizacja poniższych usług:

- dostawa zakupów, posiłków, kwiatów
- wyszukiwanie prezentów dla osób bliskich
- montaż mebli
- pomoc domowa
- korepetycje dla dziecka
- znalezienie firmy świadczącej usługi ochroniarskie
- pomoc w przeprowadzce
- transport odzieży do pralni i usługa prania
- transport odzieży do krawca i usługi krawieckie
- zamówienie kuriera

LIMIT: 3 usługi z listy

Na wypadek potrzeby wymienionych usług.

Ważne informacje i wyłączenia



TUZ Ubezpieczenia nie pokrywa kosztu wykonania usługi, dojazdu, zakupionych rzeczy ani kosztu materiałów niezbędnych do wykonania usług.



Assistance Medyczny

- 10 Konsultacja telefoniczna lub online z lekarzem** internistą, rodzinnym lub pediatrą. Lekarz może też wystawić receptę, skierowanie na badania lub zwolnienie lekarskie.
- LIMIT: 1 konsultacja
- 11 Domowa wizyta lekarska**, czyli organizacja i pokrycie kosztu lekarza pierwszego kontaktu i jego/jej dojazdu do miejsca pobytu Ubezpieczonego, pod warunkiem, że: stan zdrowia Ubezpieczonego nie wymaga interwencji pogotowia ratunkowego i wskazuje na zasadność skorzystania z wizyty lekarza.
- LIMIT: 1 wizyta do 300 zł
- 12 Wizyta pielęgniarki**, czyli organizacja i pokrycie honorarium wraz z kosztem dojazdu w miejscu pobytu Ubezpieczonego:
- 1 wizyta pielęgniarki, zlecona przez lekarza, którego wizytę organizowało Centrum Operacyjne Assistance, albo
 - 1 wizyta pielęgniarki, zlecona przez lekarza, którego wizytę Ubezpieczony zorganizował sam
- LIMIT: 2 wizyty do 300 zł
- 13 Dostawa leków i/lub sprzętu rehabilitacyjnego** zaleconych wcześniej przez lekarza wysłanego przez Centrum Operacyjne Assistance do miejsca pobytu Ubezpieczonego, jeżeli w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania Ubezpieczony wymaga leżenia/pozostania w domu (w oparciu o kod ze zwolnienia lekarskiego) zgodnie z dokumentem zwolnienia lekarskiego.
- Świadczenie obejmuje organizację i pokrycie kosztów dostawy, bez kosztów dostarczanych leków.
- Świadczenie przysługują wyłącznie w przypadku, gdy w czasie trwania zwolnienia w miejscu pobytu Ubezpieczonego nie ma osoby, która mogłaby takie świadczenie zapewnić.
- LIMIT: 1 dostawa do 200 zł
- 14 Opieka po hospitalizacji**
- W przypadku powrotu Ubezpieczonego do domu po hospitalizacji, gdy w domu nie ma osoby, która mogłaby służyć pomocą, Ubezpieczony może zamówić świadczenie w następującym zakresie:
- a. posprzątanie domu/mieszkania
 - b. przygotowania posiłków (również dla dzieci poniżej 15. roku życia zamieszkujących z Ubezpieczonym)
 - c. robienie zakupów niezbędnych do realizacji czynności określonych w pkt a i b
 - d. podlewanie kwiatów
- przy użyciu środków lub sprzętu udostępnionego przez Ubezpieczonego
- LIMIT: 5 dni do 4 godzin dziennie, do 300 zł, raz w okresie ubezpieczenia.
- 15 Medyczna informacja telefoniczna w zakresie:**
- apteki na terenie Polski
 - placówki, które podpisały kontrakty z NFZ
 - placówki medyczne, diagnostyczne, odnowy biologicznej, rehabilitacyjne i sanatoryjne na terenie Polski
 - placówki lecznictwa zamkniętego (szpitale prywatne, szpitale najwyższego stopnia referencji oraz kliniki Akademii Medycznych) na terenie Polski
 - badania kontrolne dla grup wiekowych o podwyższonym ryzyku zachorowań
 - grupy wsparcia w Polsce, dla osób dotkniętych alkoholizmem, w trudnej sytuacji rodzinnej, cierpiących na określone schorzenia (np. cukrzycę, chorobę serca), dla kobiet po mastektomii, dla rodziców ciężko chorych dzieci
 - działania, które należy podjąć przed oraz w trakcie podróży w aspekcie medycznym i ochrony zdrowia (np. szczepienia, specyfika danego kraju lub regionu świata)
 - uwarunkowania medyczne dotyczące poszczególnych schorzeń
 - promocja zdrowia, w tym informacja o dietach, ciąży, profilaktyce antynikotynowej
 - krótka informacja medyczna o wskazanym schorzeniu, zastosowanym leczeniu, nowoczesnych metodach leczenia (w ramach obowiązujących w Polsce przepisów prawa)
 - krótka informacja o wskazanym leku, jak: stosowanie, opowiedniki, działanie uboczne, interakcje z innymi lekami, możliwość przyjmowania leków w czasie ciąży i laktacji (w ramach obowiązujących w Polsce przepisów prawa)

BEZ LIMITU

Na wypadek nieszczęśliwego wypadku albo nagłego zachorowania.

Ważne informacje i wyłączenia:

Ochrona nie obejmuje zdarzeń powstałych z tytułu lub w następstwie:

- chorób psychicznych lub depresji
- chorób, z którymi związana była hospitalizacja Ubezpieczonego w ciągu ostatnich 6 miesięcy przed zawarciem umowy ubezpieczenia
- fizykoterapii, helioterapii, zabiegów ze wskazań estetycznych, którym poddał się Ubezpieczony
- chorób Ubezpieczonego przenoszonych drogą płciową, chorób wenerycznych, AIDS i wirusa HIV
- przerywania ciąży, sztucznego zapłodnienia lub każdego innego leczenia bezpłodności oraz kosztów środków antykoncepcyjnych
- 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
- promieniowania radioaktywnego i jonizującego
- wydarzeń, związanych z wojnami domowymi lub o zasięgu międzynarodowym, rozruchami i niepokojami społecznymi, aktami sabotażu oraz zamachami
- wypadków wynikających z brania udziału przez Ubezpieczonego w zakładach, przestępstwach i bójkach, za wyjątkiem działania w obronie koniecznej i w stanie wyższej konieczności
- leczenia przez lekarza będącego członkiem rodziny Ubezpieczonego
- szczepień, a także leczenia dentystycznego, urazów nie wymagających udzielenia pomocy medycznej
- wypadków wynikających z uprawiania sportu w celach zarobkowych, wyczynowego uprawiania sportów lub sportów wysokiego ryzyka
- wypadków wynikających z zabiegów lub leczenia nie uznanego w sposób naukowy i medyczny
- niezastosowania się Ubezpieczonego do zaleceń lekarza prowadzącego lub lekarza Centrum Operacyjnego Assistance
- wykonywania przez Ubezpieczonego pracy zawodowej lub w ramach działalności gospodarczej, w tym zwłaszcza prac: budowlanych, związanych z montażem, demontażem, konserwacją, dozorowaniem mienia i osób, przewozem mienia i osób, wydobywaniem i przetwórstwem surowców naturalnych, prac leśnych i w rolnictwie, zawodowo wykonywanych czynności ratowniczych dotyczących osób i mienia

Centrum Operacyjne Assistance zastrzega sobie prawo niezrealizowania świadczenia w przypadku epidemii, pandemii, o których władze kraju przeznaczenia poinformowały w środkach masowego przekazu, skażeń oraz katastrof naturalnych.

Ważne: Świadczenia pomocy medycznej nie są organizowane w sytuacji, gdy - zgodnie z wiedzą medyczną - zachodzi bezpośrednie zagrożenie zdrowia i życia Ubezpieczonego, to jest w sytuacji wymagających wezwania pogotowia ratunkowego.

O zasadności organizacji i pokrycia kosztów świadczeń decyduje lekarz Centrum Operacyjnego Assistance.



TUZ Ubezpieczenia nie pokrywa kosztów zakupów, leków lub materiałów używanych przy wykonywaniu świadczeń.



> Pomoc informatyka

16 Zdalna pomoc informatyczna, polegająca na:

1. konfiguracji dowolnego programu pocztowego
2. wsparciu merytorycznym i technicznym w obsłudze pakietu MS Office (wszystkie wydane przez producenta wersje)
3. wsparciu merytorycznym w obsłudze kanałów Social Media, niepolegającym na świadczeniu usługi ciągłej, a polegającym na rozwiązywaniu bieżących problemów z obsługą takich kanałów
4. wsparciu merytorycznym i technicznym w systemach operacyjnych Windows oraz Mac (dowolne wersje)
5. wsparciu w instalacji oraz deinstalacji oprogramowania
6. diagnostyce i naprawie niewłaściwie działającego oprogramowania w przypadku awarii urządzenia
7. wsparciu przy obsłudze, instalacji i konfiguracji urządzeń oraz oprogramowania
8. sprawdzeniu poziomu bezpieczeństwa komputera - przeskanowaniu w poszukiwaniu wirusów, instalacji odpłatnych lub darmowych programów antywirusowych (na życzenie Ubezpieczonego)
9. usuwaniu wirusów komputerowych lub innego rodzaju potencjalnie niebezpiecznego oprogramowania z urządzeń
10. przyspieszeniu działania komputera – optymalizacji szybkości pracy systemu operacyjnego
11. doradztwie w zakresie doboru nowego urządzenia
12. wsparciu w ustawieniu kontroli rodzicielskiej, czyli:
 - a. weryfikacji odwiedzanych przez dziecko stron internetowych
 - b. ustawieniu kontroli rodzicielskiej na popularnych przeglądarkach internetowych
 - c. blokadzie wybranych przez rodzica lub opiekuna prawnego Ubezpieczonego (dziecka do lat 18), stron internetowych (np. Facebook) – dostęp tylko po elektronicznym wyrażeniu zgody przez rodzica lub opiekuna prawnego Ubezpieczonego
 - d. stworzeniu osobnego konta z ograniczonymi uprawnieniami systemowymi
13. skanowaniu antywirusowym i maleware
14. weryfikacji nielegalnego oprogramowania i usunięciu go na życzenie Ubezpieczonego
15. wsparciu telefonicznym w konfiguracji poczty
16. wsparciu tel. w aktualizacji systemów operacyjnych
17. wsparciu tel. w obsłudze merytorycznej telefonów i urządzeń mobilnych typu tablet z systemami iOS, Android, Windows
18. wsparciu tel. podczas pobierania, instalowania aplikacji
19. wsparciu tel. podczas konfigurowania płatności przez telefon

LIMIT: 4 usługi z listy

Na wypadek potrzeby pomocy informatycznej.

Ważne informacje i wyłączenia

Warunkiem zdalnego wykonania pomocy informatycznej jest zgoda Ubezpieczonego na:

- zainstalowanie w urządzeniu aplikacji
- zdalne wykonanie pomocy informatycznej poprzez akceptację komunikatu wyświetlonego na monitorze urządzenia.

W przypadku braku zgody lub technicznych możliwości zdalnego wykonania pomocy, usługa będzie polegała na telefonicznym wsparciu informatycznym.

W przypadku, gdy do instalacji lub reinstalacji oprogramowania konieczne jest podanie kodu/klucza, Ubezpieczony zobowiązany jest samodzielnie go podać.

aplikacja - oprogramowanie komputerowe przeznaczone do instalacji na urządzeniu należącym do Ubezpieczonego, udostępnione Ubezpieczonemu przez Centrum Pomocy Assistance, pozwalające na bezpieczne, zdalne połączenie się

urządzenie - używany zgodnie z przeznaczeniem i nieuszkodzony sprzęt komputerowy: stacjonarna stacja komputerowa, laptop, notebook, netbook, ultrabook, tablet, smartfon, na którym może zostać zainstalowane oprogramowanie do zdalnej pomocy informatycznej

Ubezpieczenie nie obejmuje kosztów będących następstwem:

- zewnętrznego lub wewnętrznego uszkodzenia lub zniszczenia urządzenia
- uszkodzenia lub zniszczenia wywołanego przez złośliwe oprogramowanie oraz oprogramowanie nielegalne



TUZ Ubezpieczenia nie pokrywa kosztów: licencji, zakupu oprogramowania m.in. antywirusowego

> Pakiet informacyjny

17 Usługi informacyjne

Informacja o numerach telefonów podmiotów działających w pobliżu miejsca ubezpieczenia, świadczących usługi: ślusarskie, hydrauliczne, dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych, elektryczne, dekarские, szklarskie, murarskie, malarskie, glazurnicze, stolarskie, parkieciarskie.

Informacja udzielana jest w oparciu o ogólnodostępne bazy danych.

BEZ LIMITU

Dodatkowe informacje dla wszystkich świadczeń

- Jeśli Ubezpieczony bez ważnego powodu, odrzuci więcej niż 3 uzgodnione terminy lub będzie nieobecny na miejscu w umówionym czasie, wówczas traci prawo do świadczenia, a pula świadczeń rocznych pomniejsza się o 1. Można jednak wyznaczyć do kontaktu w miejscu ubezpieczenia inną osobę dorosłą.
- Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte następstwa zdarzeń powstałych przed rozpoczęciem okresu ubezpieczenia.
- TUZ Ubezpieczenia i Centrum Operacyjne Assistance nie ponoszą odpowiedzialności za ewentualne opóźnienia lub niemożność wykonania świadczeń, jeżeli były one spowodowane siłą wyższą.
- TUZ Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności i nie zwraca kosztów, jeśli Ubezpieczony usunął awarię/zrealizował świadczenie samodzielnie, bez ustalenia z COA.
- Odpowiedzialność w zakresie jakości i sposobu świadczenia usług i przeglądów technicznych oraz szkody powstałe podczas ich wykonywania ponoszą każdorazowo bezpośredni usługodawcy.
- Podane limity obowiązują w każdym rocznym okresie obowiązywania umowy, w ramach okresu ubezpieczenia.
- Usługi świadczone są tylko na terenie Polski.