

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA SPRZĘTU AGD, RTV I IT.

RODZAJ INFORMACJI	NUMER JEDNOSTKI REDAKCYJNEJ
Przesłanki wypłaty odszkodowania	§2 pkt 1), pkt 18); §7 ust. 1 i 2; §15 ust. 3
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania lub jego obniżenia	§4 ust. 3; §7 ust. 5; §8; §11 ust. 3; §12 ust. 2

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1.

Umowa Ubezpieczenia będzie zawarta z Underwriterami Lloyd's, zarejestrowanymi przy 1 Lime Street, Londyn EC3M 7HA, Wielka Brytania. Lloyd's jest stowarzyszeniem ubezpieczycieli działających na podstawie wspólnego statutu. Ubezpieczycielem będzie Syndykat Lloyd's nr 4444, zarządzany przez Canopus Managing Agent Ltd, z siedzibą w Gallery 9 przy One Lime Street, London EC3M 7HA, Wielka Brytania zarejestrowany w Anglii pod numerem 01514453, zwany dalej „Ubezpieczycielem”, w zakresie działania swego przedsiębiorstwa, zawiera z osobami fizycznymi, osobami prawnymi oraz jednostkami organizacyjnymi nie będącymi osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, zwanymi dalej „Ubezpieczającymi”, umowy ubezpieczenia sprzętu gospodarstwa domowego zakupionego przez Ubezpieczających w sieci sklepów Sprzedawcy Detalicznego lub Dystrybutora Regionalnego.

Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia określają zasady i zakres Ubezpieczenia sprzętów AGD, RTV i IT zakupionych w sieci sklepów Sprzedawcy Detalicznego lub Dystrybutora Regionalnego przez Ubezpieczającego / Ubezpieczonego.

Administratorem oraz Centrum Autoryzacji Szkód tego programu jest WAGAS S.A., mający swoją siedzibę w Polsce przy ulicy Świętojerskiej 5/7 w Warszawie (00-236), tel. 22/506 52 25, fax. 22/860 04 83, e-mail: szkodyme@wagas.pl, która w imieniu i na rzecz Ubezpieczyciela świadczy usługi związane z przyjmowaniem zgłoszeń roszczeń oraz naprawą sprzętu i/lub udzieleniem świadczenia według niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia w programie Sprzedawcy Detalicznego.

Jak zgłosić szkodę

Aby zgłosić szkodę należy skontaktować się z Centrum Autoryzacji Szkód pod numerem telefonu 22 506 52 25. Linie telefoniczne są czynne od Poniedziałku do Piątku w godzinach 8.00 - 19.00 oraz w Soboty w godzinach 9.00 - 13.00. Alternatywnie należy napisać do Centrum Autoryzacji Szkód (CAS) na adres: WAGAS S.A. ul. Świętojerska 5/7, 00-236 Warszawa. Email: szkodyme@wagas.pl; tel.: 22-506 52 25

Obowiązek ujawnienia informacji

Decydując się na zaakceptowanie ubezpieczenia i zaproponowanie warunków i składki, Zakład Ubezpieczeń opierał się na informacjach dostarczonych mu przez Ubezpieczającego. Ubezpieczający musi dostarczyć Ubezpieczycielowi wszelkich znanych sobie informacji, o które ten zapyta w kwestionariuszu ofertowym lub w innej formie pisemnej przed zawarciem umowy ubezpieczenia, odnowieniem umowy lub dokonaniem w niej zmian.

Jeżeli Ubezpieczający celowo i intencjonalnie poda nieprawdę w procesie zawierania ubezpieczenia, Ubezpieczyciel może rozwiązać ubezpieczenie.

Ubezpieczający jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić firmę WAGAS S.A., jeśli informacja podana podczas zawarcia umowy ubezpieczenia była niekompletna, bądź nieprawdziwa. Dane kontaktowe są podane powyżej.

DEFINICJE

§ 2.

Zwracamy uwagę, że definicje używanych pojęć mogą odbiegać od typowego, powszechnego ich znaczenia, jak również od definicji zawartych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa. Pojęcia używane w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia oznaczają:

- 1) **awaria** – niemożliwienie używania wskazanego w dokumencie ubezpieczenia sprzętu wywołane nagłym i nieprzewidzianym zaprzestaniem prawidłowej pracy elementu lub zespołu sprzętu, powodujące przerwanie jego funkcji lub unieruchomienie

- sprzętu wynikłe z przyczyn wewnętrznych pochodzenia: mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją obsługi,
- 2) **Centrum Autoryzacji Szkód (CAS)** – WAGAS S.A. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Świętojerska 5/7, 00-236 Warszawa, tel. 22/506 52 25, fax. 22/860 04 83, świadcząca w imieniu i na rzecz Ubezpieczyciela usługi związane z przyjmowaniem zgłoszeń roszczeń oraz naprawą sprzętu i/lub udzieleniem świadczenia według niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia w programie Sprzedawcy Detalicznego lub Dystrybutora Regionalnego.
 - 3) **Gwarancja producenta** – uważa się gwarancją producenta, udzieloną przez producenta, importera lub autoryzowanego dystrybutora sprzętu objętego ochroną ubezpieczeniową na okres 12, 24, 36, 48, 60 lub 72 miesięcy,,
 - 4) **sieć sklepów Sprzedawcy Detalicznego** – sieć sklepów firmowych Sprzedawcy Detalicznego,
 - 5) **Dystrybutor Regionalny** - uważa się przedsiębiorcę sprzedającego sprzęt gospodarstwa domowego pod szyldem MEDIA EXPERT.
 - 6) **osoby bliskie** – osoby zamieszkałe na stałe z Ubezpieczającym/ Ubezpieczonym i prowadzące z nim wspólne gospodarstwo domowe, jego współmałżonek lub konkubent, wstępni, zstępni, rodzeństwo, teściowie, zięciowie, synowie, przysposabiający i przysposobieni,
 - 7) **osoby trzecie** – wszystkie osoby pozostające poza stosunkiem ubezpieczeniowym,
 - 8) **specjalista** – osoba posiadająca wymagane uprawnienia zawodowe do usunięcia awarii,
 - 9) **sprzęt** – sprzęt AGD, sprzęt RTV, sprzęt IT,
 - 10) **sprzęt AGD** – urządzenie zakupione na terytorium RP przez Ubezpieczającego/ Ubezpieczonego, znajdujące się w miejscu zamieszkania Ubezpieczającego/ Ubezpieczonego: kuchnia gazowa, elektryczna, indukcyjna, mikrofalowa, piekarnik, płyta elektryczna, indukcyjna lub ceramiczna stanowiąca element stałego wyposażenia domu/mieszkania, lodówka, zamrażarka, lodówka-zamrażarka, chłodziarka, pralka, pralko-suszarka, suszarka, zmywarka, okap, robot kuchenny, ekspres do kawy, wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy nie wcześniej niż 6 lat przed datą przystąpienia do Umowy, z wyłączeniem urządzeń wymienionych powyżej, za które na mocy przepisów prawa lub postanowień umowy odpowiedzialny jest producent lub sprzedawca,
 - 11) **sprzęt RTV** – domowe urządzenie audio-video zakupione na terytorium RP przez Ubezpieczającego/ Ubezpieczonego, znajdujące się w miejscu zamieszkania Ubezpieczającego/ Ubezpieczonego zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej: odbiorniki telewizyjne, odtwarzacze i nagrywarki, tj. VIDEO, DVD, blue-ray, zestawy Hi-Fi, kina domowe, anteny satelitarne, wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy nie wcześniej niż 6 lat przed datą przystąpienia do Umowy, z wyłączeniem urządzeń wymienionych powyżej, za które na mocy przepisów prawa lub postanowień umowy odpowiedzialny jest producent lub sprzedawca,
 - 12) **sprzęt IT** – urządzenie zakupione na terytorium RP przez Ubezpieczającego/ Ubezpieczonego, znajdujące się w miejscu zamieszkania Ubezpieczającego/ Ubezpieczonego: komputer przenośny (laptopy, netbooki, komputer stacjonarny, sprzęt komputerowy wchodzący w skład lub współpracujący z komputerami przenośnymi lub stacjonarnymi, które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy nie wcześniej niż 6 lat przed datą przystąpienia do Umowy, z wyłączeniem urządzeń wymienionych powyżej, za które na mocy przepisów prawa lub postanowień umowy odpowiedzialny jest producent lub sprzedawca,
 - 13) **terroryzm** – nielegalne akcje organizowane z pobudek ideologicznych lub politycznych, indywidualne lub grupowe, skierowane przeciwko osobom lub obiektom w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności i dezorganizacji życia publicznego przy użyciu przemocy oraz skierowane przeciw społeczeństwu z zamiarem jego zastraszenia dla osiągnięcia celów politycznych lub społecznych,
 - 14) **Ubezpieczający/ Ubezpieczony** – osobę fizyczną dokonującą zakupu sprzętu w sieci sklepów Sprzedawcy Detalicznego do celów niezwiązanych z działalnością gospodarczą,
 - 15) **Ubezpieczyciel** – Syndykat Lloyd's nr 4444, zarządzany przez Canopus Managing Agent Ltd zarejestrowany w Anglii pod numerem 01514453, z siedzibą w Gallery 9 przy One Lime Street, London EC3M 7HA, zwany dalej Zakładem Ubezpieczeń, upoważniony do działania na terenie Polski w ramach swobody świadczenia usług w Unii Europejskiej, jako zagraniczny zakład ubezpieczeń – na podstawie notyfikacji Komisji Nadzoru Finansowego w trybie przewidzianym przez ustawę z dnia 11 września 2015r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2015 r. poz. 1844),
 - 16) **Umowa** – niniejsza Umowa Ubezpieczenia sprzętu AGD, RTV i IT,
 - 17) **Uprawniony** – Ubezpieczający/ Ubezpieczony oraz osoby bliskie wspólnie z nim zamieszkujące i prowadzące wspólne gospodarstwo domowe, upoważnione do otrzymania świadczenia w razie wystąpienia zdarzeń objętych ochroną ubezpieczeniową,
 - 18) **usługi assistance** – usługi polegające na organizacji i pokryciu kosztów udzielenia pomocy przez Ubezpieczyciela za pośrednictwem WAGAS na rzecz Ubezpieczającego/ Ubezpieczonego w przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego polegającego na wystąpieniu awarii sprzętu AGD/RTV/IT, wykonywane na wniosek Ubezpieczonego, w zakresie i w granicach sum ubezpieczenia przewidzianych w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.

OBOWIĄZKI I UPRAWNIENIA UBEZPIECZAJĄCEGO/ UBEZPIECZONEGO

§ 3.

W celu zachowania uprawnień wynikających z ubezpieczenia, Ubezpieczający/ Ubezpieczony lub Uprawniony są obowiązani do:

- 1) terminowego wykonywania przeglądów gwarancyjnych ubezpieczonego sprzętu w punkcie naprawczym, zgodnie z zaleceniami producenta sprzętu zawartymi w instrukcji obsługi lub karcie gwarancyjnej ubezpieczonego sprzętu, jeżeli takie przeglądy gwarancyjne są wymagane przez gwaranta,
- 2) przechowywania oraz okazywania na żądanie dowodu zakupu ubezpieczonego sprzętu lub innego dokumentu, np. karty gwarancyjnej ubezpieczonego sprzętu, na podstawie którego specjalista będzie mógł ocenić wiek uszkodzonego sprzętu – w przypadku awarii,
- 3) przechowywania oraz okazywania na żądanie Ubezpieczyciela w czasie trwania okresu ubezpieczenia dokumentów, wymienionych w pkt 1) powyżej, potwierdzających zakres oraz fakt terminowego wykonania przeglądów gwarancyjnych ubezpieczonego sprzętu, jeżeli takie przeglądy są wymagane przez gwaranta,
- 4) natychmiastowego zgłoszenia do WAGAS istotnych objawów nieprawidłowego funkcjonowania sprzętu oraz postępowania zgodnie z jego zaleceniami,
- 5) natychmiastowego zatrzymania pracy sprzętu oraz postępowania zgodnego z zaleceniami zawartymi w instrukcji obsługi lub karcie gwarancyjnej, w razie sygnalizowania przez którekolwiek urządzenie ostrzegawczo-sygnalizacyjne lub kontrolno-pomiarowe wystąpienia jakichkolwiek usterek lub nieprawidłowości.

§ 4.

1. Jedynymi akceptowanymi dowodami prawidłowo wykonanego przeglądu okresowego są wpisy dokonane przez punkt naprawczy w karcie gwarancyjnej lub w książce obsługowej.
2. W przypadku utracenia karty gwarancyjnej lub książki obsługowej ubezpieczonego sprzętu, ciężar udowodnienia zasadności roszczenia spoczywa na Ubezpieczającym/ Ubezpieczonym lub Uprawnionym.
3. Brak wykonania przeglądów gwarancyjnych zgodnie z zaleceniami zawartymi w instrukcji obsługi, karcie gwarancyjnej lub w książce obsługowej może spowodować odpowiednie zmniejszenie odszkodowania, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody.

PRAWA I OBOWIĄZKI UBEZPIECZYCIELA

§ 5.

1. Do realizacji postanowień niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia w imieniu i na rzecz Ubezpieczyciela uprawnione jest CAS.
2. Do zakresu uprawnień CAS należy:
 - 1) weryfikacja ważności uprawnień wynikających z wystawionych i wydanych Ubezpieczającym dokumentów ubezpieczenia,
 - 2) przyjmowanie zgłoszenia szkody,
 - 3) akceptowanie i rozliczanie napraw wykonywanych w ramach umowy ubezpieczenia.
 - 4) Wypłata świadczeń przysługujących Uprawnionemu, określonych w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia.

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 6.

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest sprzęt AGD, RTV i IT. Obowiązki Ubezpieczyciela zostały określone w § 7, (z zastrzeżeniem postanowień § 8).
2. Świadczenia realizowane są na terenie RP.
3. Obowiązki Ubezpieczyciela za pośrednictwem Centrum Autoryzacji Szkód (CAS), wykonuje WAGAS S.A. (WAGAS), której Ubezpieczony lub Uprawniony zobowiązany jest zgłosić zaistniałe zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową.
4. Obowiązek Ubezpieczyciela polega na zorganizowaniu i pokryciu (do wysokości określonej w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia) kosztów dojazdu (do sprzętu o wadze powyżej 10 kg) i kosztów robocizny specjalisty (z wyłączeniem kosztów części zamiennych i materiałów). Ubezpieczyciel pokrywa wyłącznie koszty tych usług, które zostały wymienione w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.
5. W przypadku braku możliwości naprawy Ubezpieczyciel pokrywa jedynie koszt ekspertyzy i dojazdu.

§ 7.

1. W przypadku wystąpienia awarii sprzętu AGD/RTV/IT w miejscu zamieszkania, na wniosek Ubezpieczonego, WAGAS, zapewnia pomoc interwencyjną specjalisty polegającą na zorganizowaniu wizyty specjalisty w zakresie napraw sprzętu AGD/RTV/IT, to

jest organizuje i pokrywa koszty dojazdu (do sprzętu o wadze powyżej 10 kg) i robocizny odpowiedniego specjalisty w celu naprawy sprzętu AGD/RTV/IT znajdującego się w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego oraz stanowiącego własność Ubezpieczonego pod warunkiem, że sprzęt ten nie jest objęty gwarancją producenta lub sprzedawcy, i jego wiek w dacie przystąpienia do Umowy nie przekroczył 6 lat (licząc od dnia wystawienia dokumentu gwarancyjnego albo od dnia zakupu sprzętu wskazanego w dowodzie jego zakupu – jeżeli daty na obu dokumentach różnią się przyjmuje się datę późniejszą). Koszt części zamiennych pokrywa Ubezpieczony.

2. Z zachowaniem postanowień ust. 1 powyżej, w przypadku braku możliwości technicznych naprawienia uszkodzonego ubezpieczonego sprzętu o wadze powyżej 10 kg. W miejscu zamieszkania Ubezpieczonego i konieczności zabrania przez specjalistę sprzętu do naprawy w punkcie serwisowym, koszt dostarczenia tego sprzętu „do” i „z” punktu serwisowego ponosi Ubezpieczyciel.
3. W przypadku wystąpienia awarii ubezpieczonego sprzętu o wadze poniżej 10 kg koszt dostarczenia tego sprzętu „do” i „z” punktu serwisowego ponosi Ubezpieczony.
4. Ubezpieczyciel za pośrednictwem WAGAS zobowiązany jest do umówienia interwencji specjalisty oraz poinformowania o tym Ubezpieczonego w czasie nie przekraczającym 48 godzin liczonych w dni robocze od momentu powiadomieniu o zdarzeniu.

5. Limit świadczenia (suma ubezpieczenia) określony jest w tabeli poniżej:

Sytuacja, w której przysługuje świadczenie	Świadczenie assistance	Limit na jedno i/lub wszystkie cztery zdarzenia w 12- miesięcznym okresie ubezpieczenia
Awaria sprzętu AGD/RTV/IT w miejscu zamieszkania	Interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu AGD/RTV/IT (limit na 1 i/lub wszystkie 4 dopuszczalne ochroną zdarzenia w 12 miesięcznym okresie ubezpieczenia)	1 000,00 PLN

WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 8.

1. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są zdarzenia, które powstały w związku z:

- 1) zamieszkami, rozruchami, aktami terroru, wojną domową lub międzynarodową, strajkami,
- 2) szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego,
- 3) szkodami powstałymi w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu urządzeń wodno-kanalizacyjnych, do naprawy których zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku,
- 4) szkodami spowodowanymi działaniem ognia i innych żywiołów, tj. trzęsienia ziemi, nagłej zmiany temperatury, powodzi, huraganu, itp.,
- 5) skutkami działania materiałów rozszczepialnych,
- 6) instalacją sprzętu,
- 7) użytkowaniem sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją obsługi,
- 8) używaniem dodatkowego wyposażenia innego niż zalecanego przez producenta,
- 9) samodzielnym zmodyfikowaniem ubezpieczonego sprzętu,
- 10) naprawami dokonywanymi przez osoby do tego nieupoważnione,
- 11) działaniem insektów lub gryzoni,
- 12) uszkodzeniami kanalizacji, rur instalacyjnych, gazowych i wodociągowych oraz podziemnych linii energetycznych oraz wszystkich tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiadają administracja mieszkania lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego,
- 13) uszkodzeniami, o istnieniu których Ubezpieczający/ Ubezpieczony wiedział przed zawarciem niniejszej Umowy Ubezpieczenia.

2. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów poniesionych samodzielnie przez Ubezpieczającego/ Ubezpieczonego bez powiadomienia WAGAS, nawet jeśli są objęte ochroną ubezpieczeniową i mieszczą się w granicach i sumach ubezpieczenia określonych w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia, z wyjątkiem określonym w § 15 ust. 1 pkt 3.

3. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela są wyłączone zdarzenia, które zaszły w związku z umyślnym lub rażąco niedbałym działaniem lub zaniechaniem Ubezpieczającego/ Ubezpieczonego lub umyślnym działaniem osoby wspólnie zamieszkałej i prowadzącej gospodarstwo domowe z Ubezpieczającym/ Ubezpieczonym, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.

4. Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje również:

1. strat pośrednich wszelkiego rodzaju, w szczególności: utraty zysku, kar umownych, strat spowodowanych opóźnieniem, brakiem wydajności, utratą rynku, itp.,
2. kosztów instalacji i konserwacji ubezpieczonego sprzętu,
3. kosztów montażu ubezpieczonego sprzętu,
4. uszkodzeń estetycznych, wgnieceń, zadrapań, odbarwień oraz innych, które nie mają wpływu na funkcjonowanie sprzętu,
5. kosztów naprawy plomb zabezpieczających.

ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

§ 9.

1. Ochroną ubezpieczeniową z tytułu niniejszej Umowy objęty jest sprzęt klientów Sprzedawcy Detalicznego lub Dystrybutora Regionalnego, którzy wyrazili na to zgodę poprzez zawarcie niniejszej Umowy Ubezpieczenia, potwierdzone stosowną polisą ubezpieczeniową.
2. Polisa ubezpieczeniowa, o której mowa w ust. 1 powyżej, powinna zawierać co najmniej następujące dane:
 - 1) numer polisy ubezpieczeniowej i datę jej sporządzenia,
 - 2) imię, nazwisko, PESEL Ubezpieczającego,
 - 3) okres i zakres ubezpieczenia,
 - 4) miejsce zamieszkania Ubezpieczającego,
 - 5) podpis Ubezpieczającego.

OKRES UBEZPIECZENIA I CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA

§ 10.

1. W stosunku do sprzętu AGD/RTV/IT należącego do Ubezpieczającego/ Ubezpieczonego odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się w dniu wskazanym w polisie ubezpieczeniowej i trwa 12 miesięcy.
2. Okres ubezpieczenia oznacza się w polisie ubezpieczeniowej.
3. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela kończy się w odniesieniu do ubezpieczonych sprzętów:
 - 1) z dniem upływu okresu ubezpieczenia, chyba że stosunek ubezpieczenia wygaśnie przed tym terminem z innych przyczyn,
 - 2) z chwilą wyczerpania się sumy ubezpieczenia.

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU SZKODY

§ 11.

1. Ubezpieczony jest zobowiązany do przechowywania i okazywania dowodu zakupu ubezpieczonego sprzętu lub innego dokumentu, np. karty gwarancyjnej ubezpieczonego sprzętu, na podstawie którego specjalista będzie mógł ocenić wiek uszkodzonego sprzętu - w przypadku awarii.
2. Ubezpieczony ma obowiązek niezwłocznie powiadomić CAS o powstaniu szkody lub o powzięciu informacji o jej powstaniu, pod numerem telefonu wskazanym w dokumencie ubezpieczenia. Aby zgłosić szkodę należy skontaktować się z Centrum Autoryzacji Szkód pod numerem telefonu 22 506 52 25. Linie telefoniczne są czynne od Poniedziałku do Piątku w godzinach 8.00 - 19.00 oraz Soboty w godzinach 9.00 - 13.00. Alternatywnie należy napisać do Centrum Autoryzacji Szkód (CAS) na adres: WAGAS S.A. ul. Świętojerska 5/7, 00-236 Warszawa. Email: szkodyme@wagas.pl; tel.: 22-506 52 25 lub korzystając z formularza zgłoszenia szkody na stronie www.gwarancjeagdrtv.pl, zakładka „Zgłoszenie szkody”.
3. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku określonego w ustępie poprzedzającym Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków wypadku.

§ 12.

1. W razie zajścia wypadku Ubezpieczający/ Ubezpieczony obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania ubezpieczonych sprzętów oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.
2. Jeżeli Ubezpieczający/ Ubezpieczony umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w ust. 1, Ubezpieczyciel jest wolny od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
3. Ubezpieczyciel, w granicach sumy ubezpieczenia, zwraca koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w ust. 1, jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się nieskuteczne.

§ 13.

1. W razie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczający/ Ubezpieczony lub Uprawniony obowiązany jest, przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, skontaktować się telefonicznie z WAGAS i podać:
 - 1) imię i nazwisko,
 - 2) dokładny adres miejsce, w którym wystąpiła szkoda,
 - 3) numer i datę wystawienia dokumentu ubezpieczenia,
 - 4) numer i datę dowodu zakupu sprzętu, który uległ awarii,
 - 5) dane dot. uszkodzonego sprzętu:
 - a) asortyment (np. pralka, lodówka, ...),
 - b) model,
 - c) numer seryjny,
 - 6) datę zdarzenia,
 - 7) numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Ubezpieczającym/ Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą,
 - 8) krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy,
 - 9) informację, co do istnienia jakiegokolwiek innej umowy ubezpieczenia, która obejmuje swoim zakresem i okresem ochrony ubezpieczeniowej ubezpieczony sprzęt, w której Ubezpieczający/ Ubezpieczony lub Uprawniony występują jako ubezpieczający/ ubezpieczony lub uprawniony; w takim wypadku Ubezpieczyciel odpowiadać będzie za szkody według zasad określonych w art. 824¹ § 2 k.c..
2. Ponadto do obowiązków Ubezpieczającego/ Ubezpieczonego należy:
 - 1) niedokonywanie w ubezpieczonych sprzętach żadnych zmian,
 - 2) udostępnienie ubezpieczonego sprzętu, który doznał szkody, w uzgodnionym z WAGAS terminie, celem naprawy przez wskazanego WAGAS specjalistę,
 - 3) udzielenie specjalście wysłanemu przez WAGAS wszelkich niezbędnych pełnomocnictw,
 - 4) okazanie specjalście wysłanemu przez WAGAS :
 - a) polisy ubezpieczeniowej potwierdzającej zawarcie niniejszej Umowy Ubezpieczenia,
 - b) dowodu zakupu uszkodzonego sprzętu, (w przypadku braku dowodu zakupu ww. specjalista może ustalić wiek sprzętu na podstawie przekazanych przez Ubezpieczającego/ Ubezpieczonego lub Uprawnionego dokumentów np. karty gwarancyjnej),
 - c) książki gwarancyjnej uszkodzonego sprzętu, o ile taka została wydana przez sprzedającego,
 - 5) przekazanie Ubezpieczycielowi danych adresowych do korespondencji, celem likwidacji zgłoszonej szkody.
3. Ubezpieczający/ Ubezpieczony jest ponadto zobowiązany nie powierzać wykonania świadczeń usług assistance innym specjalistom niż tym wysłanym przez WAGAS, chyba że WAGAS:
 - 1) nie przystąpi do organizacji świadczenia w czasie 48 godzin od zawiadomienia o zdarzeniu (w razie braku innych uzgodnień pomiędzy Ubezpieczającym/ Ubezpieczonym a WAGAS),
 - 2) wyrazi zgodę na wykonanie świadczenia usługi assistance przez innego specjalistę.
4. Niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1 powyżej, WAGAS informuje Uprawnionego, czy na podstawie przekazanych przez Niego informacji zachodzi odpowiedzialność Ubezpieczyciela, a w razie pozytywnych ustaleń – zleca specjalście wykonanie usługi.

§ 14.

W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków wymienionych w § 13 ust. 1-2 powyżej, Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków wypadku.

USTALENIE ROZMIARU SZKODY

§ 15.

1. Rozmiar szkody ustalany jest na podstawie kosztów:
 - 1) robocizny,
 - 2) dojazdu specjalisty wysłanego przez WAGAS do miejsce naprawy uszkodzonego sprzętu Ubezpieczającego/ Ubezpieczonego (dotyczy sprzętu o wadze powyżej 10 kg),
lub

- 3) wykonania świadczeń usług assistance (koszt robocizny i dojazdu) przez specjalistów nie wysłanych przez WAGAS, jeżeli Ubezpieczyciel nie dopełnił obowiązku określonego w § 7 ust. 2 powyżej.
2. Wysokość kosztów, o których mowa w ust. 1 powyżej, nie może być wyższa niż suma ubezpieczenia, która stanowi maksymalny limit odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
3. Z uwzględnieniem ust. 2 powyżej, w sytuacji opisanej w ust. 1 pkt 3 niniejszego paragrafu Ubezpieczyciel dokonuje zwrotu poniesionych kosztów na podstawie oryginałów faktur dokumentujących poniesione przez Ubezpieczającego/ Ubezpieczonego koszty, tj. koszty robocizny i dojazdu związane z awarią do wysokości 120,00 zł netto za robocizną, oraz 1,00 zł (netto) za 1 km.

§ 16.

Jeżeli ten sam przedmiot ubezpieczenia w tym samym czasie jest ubezpieczony od tego samego ryzyka u dwóch lub więcej Ubezpieczycieli na sumy, które łącznie przewyższają wartość ubezpieczeniową, każdy z Ubezpieczycieli odpowiada do wysokości szkody w takim stosunku, w jakim przyjęta przez niego suma ubezpieczenia pozostaje do łącznych sum wynikających z podwójnego lub wielokrotnego ubezpieczenia.

ROZWIĄZANIE UMOWY UBEZPIECZENIA

§ 17.

1. Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy w terminie 30 dni, a w przypadku, gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy; odstąpienie od umowy nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej. Zasady składania skarg określone w umowie nie ograniczają praw Ubezpieczającego wynikających z ogólnie obowiązujących przepisów prawa.

2. Ubezpieczający będący konsumentem, który zawarł na odległość umowę ubezpieczenia, może od niej odstąpić bez podawania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 16b ust. 3, Ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2000 r. Nr 22, poz. 271 z późn. zm.), jeżeli jest to termin późniejszy.

ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

§ 18.

Każda reklamacja powinna być skierowana w pierwszej kolejności do WAGAS. Adres do kontaktu.

WAGAS S.A., ul. Świętojerska 5/7, 00-236 Warszawa

Tel: 22 860 04 80, lub

Email: reklamacje@wagas.pl

WAGAS z kolei zobowiązany jest:

- Dostarczyć Ubezpieczającemu swoją decyzję w sprawie skargi na piśmie za pośrednictwem poczty w ciągu 30 dni od daty otrzymania skargi. Decyzja może być również wysłana do Ubezpieczającego mailem, jeżeli taka jest jego wola i udostępnił on swój adres mail.
- Jeżeli WAGAS nie będzie w stanie doręczyć Ubezpieczającemu swojej decyzji w ciągu 30 dni z uwagi na złożoność skargi, wówczas WAGAS skontaktuje się z Ubezpieczającym, wytłumaczy powodu opóźnienia. Wskaże przyczyny i okoliczności, które muszą być wyjaśnione i określi datę, kiedy odpowiedź powinna być dostarczona. Przy czym data ta nie powinna przekroczyć 60 dni od daty skargi.

W przypadku jeśli ostateczna odpowiedź jest dla Ciebie niesatysfakcjonująca lub nie otrzymałeś ostatecznej odpowiedzi w ciągu 30 dni od złożenia reklamacji, możesz zwrócić się do Rzecznika Finansowego . Dane kontaktowe:

Biuro Rzecznika Finansowego

Al. Jerozolimskie 87

02-001 Warszawa

Telefon: (0-22) 333 73 26, (0-22) 333 73 27, (0-22) 333 73 28 fax: (0-22) 333 73 29

Zasady rozpatrywania reklamacji przedstawione powyżej pozostają bez uszczerbku dla przysługujących Ci praw.

Alternatywnie, jeżeli kupiłeś ubezpieczenie przez Internet, pamiętaj, że możesz, jeśli chcesz, złożyć również skargę za pośrednictwem internetowego systemu rozstrzygania sporów (ODR) Jest to platforma ustanowiona przez Komisję Europejską. Usługa ta została stworzona, aby pomóc mieszkańcom w Unii Europejskiej (UE), którzy zakupili towary lub usługi on-line, aby ich

skarga została rozwiązana. Możesz uzyskać dostęp do platformy ODR klikając na poniższy link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Nie ma to wpływu na prawo do złożenia reklamacji zgodnie z procesem powyżej. Należy pamiętać, że zgodnie z obowiązującymi przepisami Komisja Europejska ostatecznie skierowuje skargę do Pełnomocnika do Spraw Finansowych (FOS).

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 19.

1. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia stron umowy ubezpieczenia powinny być składane na piśmie za pokwitowaniem lub przesłane listem poleconym.
2. Jeżeli jedna ze stron umowy ubezpieczenia zmieniła adres i nie zawiadomiła o tym drugiej strony, to pismo skierowane na ostatni znany adres wywiera skutki prawne od chwili, w której byłoby doręczone, gdyby strona umowy nie zmieniła adresu. Postanowienia powyższe mają również zastosowanie do siedziby stron.
3. Z zachowaniem postanowień § 26 powyżej, w umowie ubezpieczenia strony mogą postanowić, że zawiadomienia i oświadczenia składane przez strony umowy będą dostarczane drugiej stronie za pomocą listu elektronicznego (e-mail) na adres poczty elektronicznej wskazany przez daną stronę.

§ 20.

1. Podatki i opłaty związane z otrzymaniem świadczenia ubezpieczeniowego nie obciążają Ubezpieczyciela.
2. Podatki i opłaty związane z płatnością składek ubezpieczeniowych obciążają Ubezpieczającego.

§ 21.

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia mają zastosowanie odpowiednie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
2. Umowa ubezpieczenia jest zawarta w języku polskim.
3. Językiem stosowanym w relacjach Ubezpieczyciela, Ubezpieczającego, Ubezpieczonego i Uprawnionego jest język polski.
4. Prawem właściwym dla umowy ubezpieczenia jest prawo polskie.

§ 22.

Odpowiedzialność Ubezpieczycieli z tytułu zawartych przez nich umów ubezpieczenia jest rozłączna, a nie solidarna i jest ograniczona wyłącznie do wysokości przyjętych przez nich zobowiązań. Żaden z ubezpieczycieli nie jest odpowiedzialny za zobowiązania któregośkolwiek z pozostałych ubezpieczycieli, które z jakichkolwiek przyczyn nie zostaną wykonane w części, lub w całości.

§ 23.

Wszelkie dane otrzymane przez Ubezpieczyciela od Ubezpieczonego będą wykorzystywane wyłącznie w celu realizacji i obsługi umowy ubezpieczeniowej oraz będą przetwarzane zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych, obowiązującą na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 24.

W przypadku, gdy Ubezpieczony chciałby skierować kwestie formalne (sądowe), może zgłosić je na poniższy adres Lloyd's Polska Sp. z o.o., reprezentujący Syndykaty Lloyd's w Polsce

Lloyd Polska Sp.z o.o.
ul. Emilii Plater 53
00-113 Warszawa
Telefon 00 48 (0) 22 370 1618
Fax 00 48 (0) 22 370 1623
E-mail: Ewa.Zylak@lloyds.com

§ 25.

Oświadcza się, że Ubezpieczyciel nie czerpie żadnych korzyści finansowych z tytułu umowy ubezpieczeniowej, które naruszałyby obowiązujące przepisy prawa.

§ 26.

Ubezpieczyciel jest objęty programem gwarantowania usług finansowych. Jeżeli Ubezpieczyciel nie spełni zobowiązań wynikających z umowy ubezpieczenia względem Ubezpieczonego, Ubezpieczonemu przysługuje prawo odszkodowania w ramach Programu gwarantowania usług finansowych.

Szczegółowa informacja o programie znajduje się na stronie: www.fscs.org.uk

Financial Services Compensation

Scheme, 10th Floor, Beaufort House,

15 St. Botolph Street, London,

EC3A 7QU. Tel: +44 20 7741 4100

§ 27.

1. Spory wynikające z niniejszej Umowy są rozpatrywane według prawa polskiego i mogą być dochodzone przed sądami według właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania Ubezpieczającego/ Ubezpieczonego lub Uprawnionego.
2. Strony Umowy mogą poddać pod rozstrzygnięcie sądu polubownego wynikające z niej spory.

§ 28.

Niniejsze Warunki Ubezpieczenia wchodzi w życie 1 sierpnia 2017 obowiązują do umów zawartych od tej daty.