

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA SPRZĘTU AGD, RTV I IT.

Informacja dotycząca zapisów Warunków Ubezpieczenia:

RODZAJ INFORMACJI	NUMER JEDNOSTKI REDAKCYJNEJ
Przesłanki wypłaty odszkodowania	§2 pkt 1), pkt 19); §7 ust. 1; §17 ust. 3
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania lub jego obniżenia	§4 ust. 3; §7 ust. 5; §8; §17 ust. 2; §14 ust. 2

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1.

Umowa ubezpieczenia zawierana jest z Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft in Liechtenstein AG, zarejestrowaną w Księstwie Lichtensteinu pod numerem FL-0002.191.766-9, z siedzibą w Vaduz (FL-9490) przy ulicy Aeulestrasse 60, upoważnioną do działania na terenie Polski na mocy porozumienia o wolnym handlu i wspólnym rynku EOG (Europejski Obszar Gospodarczy), zwana 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 Świętojskiej 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. Świętojska 5/7, 00-236 Warszawa. Email: szkodyme@wagas.pl; tel.: 22-506 52 25 lub korzystając z formularza zgłoszenia szkody, na stronie www.gwarancjertvagd.pl, zakładka „Zgłoszenie szkody”.

Obowiązek ujawnienia informacji

Decydując się na zaakceptowanie ubezpieczenia i zaproponowanie warunków i składki, Zakład Ubezpieczeń opierał się na informacjach dostarczonych mu przez Ubezpieczającego. Ubezpieczający zobowiązany jest 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** – uniemożliwienie 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) **CAS Centrum Autoryzacji Szkód** – WAGAS S.A. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Świętojska 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 gwarancję 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 przedsiębiorstwo sprzedające sprzęt gospodarstwa domowego pod szyldem MEDIA EXPERT.

6) **osoby bliskie** – osoby zamieszkałe na stałe z 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, zakupione na terytorium RP przez Ubezpieczonego w sklepach Sprzedawcy Detalicznego albo Dystrybutora Regionalnego

10) **sprzęt AGD** – urządzenie zakupione na terytorium RP przez Ubezpieczonego, znajdujące się w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego: kuchnia gazowa, elektryczna, indukcyjna, mikrofalowa, piekarnik, płyta elektryczna, indukcyjna lub ceramiczna stanowiąca element stałego wyposażenia domu/mieszkania, lodówka, zamrażarka, lodówko-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 później 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 Ubezpieczonego, znajdujące się w miejscu zamieszkania 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 później 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 Ubezpieczonego, znajdujące się w miejscu zamieszkania 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 później 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** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, dokonująca zakupu sprzętu w sieci sklepów Sprzedawcy Detalicznego do celów niezwiązanych z działalnością gospodarczą oraz zawierająca umowy ubezpieczenia sprzętu.

15) **Ubezpieczony** – osoba uprawniona do otrzymania świadczenia w razie wystąpienia zdarzeń objętych ochroną ubezpieczeniową,

16) **Ubezpieczyciel** – Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft in Liechtenstein AG, zarejestrowana w Księstwie Lichtensteinu pod numerem FL-0002.191.766-9, z siedzibą w Vaduz (FL-9490) przy ulicy Aeulestrasse 60, upoważniona do działania na terenie Polski na mocy porozumienia o wolnym handlu i wspólnym rynku EOG (Europejski Obszar Gospodarczy), zwana dalej Ubezpieczycielem, upoważniona 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),

17) **Umowa** – niniejsza Umowa Ubezpieczenia sprzętu AGD, RTV i IT,

18) **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,

19) **usługi assistance** – usługi polegające na organizacji i pokryciu kosztów udzielenia pomocy przez Ubezpieczyciela za pośrednictwem WAGAS na rzecz 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.

20) **punkt naprawczy** – uważa się, mający swoją siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej autoryzowany przez producenta lub importera sprzętu, punkt obsługi i naprawy, właściwy dla marki sprzętu objętego ochroną ubezpieczeniową lub inny zakład rzemieślniczy obsługi i naprawy sprzętu świadczący usługi w uzgodnieniu z CAS.

OBOWIĄZKI I UPRAWNIENIA UBEZPIECZONEGO

§ 3.

W celu zachowania uprawnień wynikających z ubezpieczenia 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 zgodnie 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 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 i rozpatrywanie 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. Przedmiot ubezpieczenia obejmuje szkody powstałe w wyniku awarii elementów lub zespołów sprzętów AGD, RTV i IT objętych ochroną ubezpieczeniową na podstawie niniejszych warunków ubezpieczenia.

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 powiadomienia 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 spowodowanymi działaniem ognia i innych żywiołów, tj. trzęsienia ziemi, nagłej zmiany temperatury, powodzi, huraganu, itp.,
- 4) skutkami działania materiałów rozszczepialnych,
- 5) instalacją sprzętu,
- 6) użytkowaniem sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją obsługi,
- 7) używaniem dodatkowego wyposażenia innego niż zalecanego przez producenta,
- 8) -zmodyfikowaniem ubezpieczonego sprzętu,
- 9) naprawami dokonywanymi przez osoby do tego nieupoważnione,
- 10) działaniem insektów lub gryzoni,
- 11) 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,
- 12) uszkodzeniami, o istnieniu których Ubezpieczony wiedział przed zawarciem niniejszej Umowy Ubezpieczenia.

2. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów poniesionych samodzielnie przez Ubezpieczonego bez powiadomienia CAS, nawet jeśli są objęte ochroną ubezpieczeniową i mieszczą się w granicach i sumach ubezpieczenia określonych w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia, z wyjątkiem określonym w § 13 ust. 3 pkt 1)

3. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela są wyłączone zdarzenia, które zaszły w związku z umyślnym lub rażąco niedbałym działaniem lub zaniechaniem Ubezpieczonego lub umyślnym działaniem osoby wspólnie zamieszkającej i prowadzącej gospodarstwo domowe z 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 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 wygaś przed tym terminem z innych przyczyn,
- 2) z chwilą wyczerpania się sumy ubezpieczenia.

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU SZKODY

§ 11.

1. Ubezpieczony ma obowiązek niezwłocznie, w ciągu 7 dni od dnia wystąpienia szkody, 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.gwarancjertvagd.pl, zakładka „Zgłoszenie szkody”.

2. 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 Ubezpieczony obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania ubezpieczonych sprzętów oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.

2. Jeżeli 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 Ubezpieczony lub Uprawniony obowiązany jest, przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, skontaktować się telefonicznie z CAS i podać:

- 1) imię i nazwisko,
- 2) dokładny adres miejsca, 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 Ubezpieczony lub Uprawniony występują jako ubezpieczony lub uprawniony; w takim wypadku Ubezpieczyciel odpowiadać będzie za szkody według zasad określonych w art. 824¹ § 2 k.c..

2. Ponadto do obowiązków Ubezpieczonego należy:

- 1) niedokonywanie w ubezpieczonych sprzętach żadnych zmian,
- 2) udostępnienie ubezpieczonego sprzętu, który doznał szkody, w uzgodnionym z CAS terminie, celem naprawy przez wskazanego WAGAS specjalistę,
- 3) udzielenie specjalistcie wysłanemu przez CAS wszelkich niezbędnych pełnomocnictw,
- 4) okazanie specjalistcie wysłanemu przez CAS :
 - 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. Ubezpieczony jest ponadto zobowiązany nie powierzać wykonania świadczeń usług assistance innym specjalistom niż tym wysłanym przez CAS chyba że CAS:

1) nie przystąpi do organizacji świadczenia w czasie 48 godzin od zawiadomienia o zdarzeniu (w razie braku innych uzgodnień pomiędzy Ubezpieczonym a CAS),

2) wyrazi zgodę na wykonanie świadczenia usługi assistance przez innego specjalistę.

4. Niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1 powyżej, CAS informuje Uprawnionego, czy na podstawie przekazanych przez Niego informacji zachodzi odpowiedzialność Ubezpieczyciela, a w razie pozytywnych ustaleń – zleca specjalistę wykonanie usługi.

§ 14.

W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków wymienionych w § 17 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 CAS do miejsca 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 CAS, 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 robociznę, 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.

1. Każda reklamacja powinna być skierowana w pierwszej kolejności do WAGAS.:

a) pisemnie do WAGAS SA na adres: ul. Świętojerska 5/7, 00-236 Warszawa, lub

b) telefonicznie pod numer telefonu: +48 22 860 04 80 (opłata zgodna z taryfą operatora telekomunikacyjnego), lub

c) pocztą elektroniczną na adres e-mail: reklamacje@wagas.pl.

2. WAGAS z kolei zobowiązany jest:

• Dostarczyć składającemu reklamację swoją decyzję w sprawie skargi na piśmie za pośrednictwem poczty w ciągu 30 dni od daty otrzymania skargi. Decyzja może być również wysłana do niego mailem, jeżeli taka jest jego wola i udostępnił on swój adres mail.

• Jeżeli WAGAS nie będzie w stanie doręczyć składającemu reklamację swojej decyzji w ciągu 30 dni z uwagi na złożoność skargi, wówczas CAS skontaktuje się z nim, wytłumaczy powód 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.

3. W przypadku jeśli ostateczna odpowiedź jest niesatysfakcjonująca lub składający reklamację nie otrzymał ostatecznej odpowiedzi w ciągu 30 dni od złożenia reklamacji, może 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 składającemu reklamację praw.

4. Jeżeli Ubezpieczający zakupił ubezpieczenie przez Internet, ma prawo złożyć również skargę za pośrednictwem internetowego systemu rozstrzygnięcia 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. Dostęp do platformy ODR można uzyskać pod poniższym adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

5. 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).

6. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona:

a) na piśmie, lub

b) za pomocą innego trwałego nośnika informacji, lub

c) pocztą elektroniczną – na wniosek osoby zgłaszającej.

INFORMACJA O PRZETWARZANIU PRZEZ UBEZPIECZYCIELA DANYCH OSOBOWYCH ORAZ O PRAWACH UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO PRZYSŁUGUJĄCYCH W ZWIĄZKU Z PRZETWARZANIEM DANYCH OSOBOWYCH

§ 19

1. Administrator Danych:

Zakład Ubezpieczeń Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft in Liechtenstein AG, zarejestrowaną w Księstwie Lichtensteinu pod numerem FL-0002.191.766-9, z siedzibą w Vaduz (FL-9490) przy ulicy Aeulestrasse 60, upoważnioną do działania na terenie Polski na mocy porozumienia o wolnym handlu i wspólnym rynku EOG (Europejski Obszar Gospodarczy).

2. Cel przetwarzania danych:

Zakład Ubezpieczeń jest uprawniony do wykorzystywania i przetwarzania danych osobowych w zakresie koniecznym dla poniższych działań i w następujących celach:

a) zawarcie i wykonanie umowy ubezpieczenia,

b) tworzenia i prezentacji pełnej oferty produktowej Zakładu Ubezpieczeń,

c) wykonywania analiz i badań statystycznych przez Zakład Ubezpieczeń. Podstawy prawne przetwarzania Danych osobowych przez Zakład Ubezpieczeń

3. Gromadzenie, przetwarzanie i wykorzystywanie przez Zakład Ubezpieczeń Danych osobowych jest oparte na następujących podstawach prawnych:

a) na podstawie art. 6 ust. 1 pkt. b) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE ("RODO") jako niezbędne do wykonania umowy ubezpieczenia;

b) na podstawie art. 6 ust. 1 pkt. c) RODO jako niezbędne do wykonania obowiązków prawnych ciążyących na Zakładzie Ubezpieczeń tj. ocena ryzyka ubezpieczeniowego na podstawie art. 41 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;

c) na podstawie art. 6 ust. 1 pkt. c) RODO jako niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Zakład Ubezpieczeń, co należy rozumieć jako:

✓ wewnętrzne cele administracyjne Zakładu Ubezpieczeń,

✓ cele marketingowe i sprzedażowe związane z rozwojem produktów oraz przygotowaniem ofert dla klientów.

4. Konsekwencje nie wskazania Danych osobowych
Dostarczenie Danych osobowych wymagane jest na podstawie art. 41 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Brak wskazania Danych osobowych uniemożliwi zawarcie i wykonanie umowy ubezpieczenia.

5. Okoliczności w jakich Dane osobowe mogą być przekazywane osobom trzecim:

Zakład Ubezpieczeń może przekazywać Dane osobowe następującym osobom trzecim dla celów dotyczących realizacji postanowień umowy ubezpieczenia:

a) Spółkom lub osobom, z którymi Zakład Ubezpieczeń ma zawartą umowę współpracy w celu należytego wykonania umowy ubezpieczenia ("Przetwarzający dane"). O ile jest to niezbędne dla Celów dotyczących wykonania umowy ubezpieczenia, które zostały opisane powyżej, Przetwarzający dane mogą być uprawnieni do wykonywania w imieniu i na rzecz Zakładu Ubezpieczeń procedur związanych z obsługą systemu sprzedażowego, generowania polis, autoryzacji szkód i innych działań. Podmioty takie będą zobowiązane na mocy zawartych przez nie umów do stosowania odpowiednich środków bezpieczeństwa, technicznych i organizacyjnych, aby chronić Dane osobowe oraz przetwarzać je wyłącznie zgodnie z instrukcjami przekazanymi przez Zakład Ubezpieczeń. Zakład Ubezpieczeń przekazuje Dane osobowe następującym Przetwarzającym dane:

- reprezentującemu Zakład Ubezpieczeń - WAGAS S.A. z siedzibą w Warszawie, prowadzącym Centrum Autoryzacji Szkód w imieniu i na rzecz Zakładu Ubezpieczeń;

- agentom ubezpieczeniowym

- sieci serwisowej współpracującej z ubezpieczycielem i realizującej na jego zlecenie naprawy ubezpieczonych sprzętów.

6. Środki bezpieczeństwa stosowane przez Zakład Ubezpieczeń celem ochrony Państwa Danych osobowych

Zakład Ubezpieczeń zobowiązuje się stosować odpowiednie środki bezpieczeństwa zarówno techniczne jak i organizacyjne, aby chronić Państwa dane osobowe.

7. Okres przechowywania Danych osobowych przez Zakład Ubezpieczeń
Zakład Ubezpieczeń będzie przetwarzać Dane osobowe za pośrednictwem środków elektronicznych, informacji oraz w formie papierowej. Dane osobowe będą przechowywane przez Zakład Ubezpieczeń i / lub Przetwarzających dane, tylko i wyłącznie w zakresie niezbędnym do wykonywania naszych zobowiązań oraz tylko i wyłącznie przez czas niezbędny do osiągnięcia celów, dla których dane te są gromadzone oraz zgodnie z wymaganym okresem przechowywania dokumentacji ubezpieczeniowej (tj. przez okres określony w treści art. 819 § 1 w związku z art. 819 § 3 ustawy Kodeks cywilny w związku z art. 29 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej).

8. Prawa przysługujące Państwu z związku z ochroną Danych osobowych
Przysługują Państwu liczne prawa w zakresie ochrony Danych osobowych. Zgodnie z obowiązującym prawem o ochronie danych, jesteście Państwo uprawnieni do wniesienia skargi do właściwego organu nadzorczego (tj. do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych lub organu będącego jego następcą).

9. Ponadto, macie Państwo prawo do:

a) żądania dostępu do Danych osobowych: osoba, której dane dotyczą, jest uprawniona do uzyskania od Zakładu Ubezpieczeń potwierdzenia, czy przetwarzane są dane osobowe jej dotyczące, a jeśli ma to miejsce, jest uprawniona do uzyskania dostępu do nich. Dostęp do informacji oznacza między innymi uzyskanie informacji – o celach przetwarzania, kategoriach odnośnych Danych osobowych oraz o odbiorcach lub kategoriach odbiorców, którym Dane osobowe zostały lub zostaną ujawnione. Jednakże, prawo dostępu może zostać ograniczone z uwagi na uzasadniony interes osób trzecich. Zakład Ubezpieczeń dostarczy Państwu na Państwa żądanie kopię Danych osobowych podlegających przetwarzaniu, które Państwa dotyczą. Za wszelkie kolejne kopie, o które się Państwo zwróciacie, Zakład Ubezpieczeń może pobrać opłatę w rozsądnej wysokości wynikającej z kosztów administracyjnych.

b) sprostowania danych: macie Państwo prawo do sprostowania Danych osobowych, które Państwa dotyczą, a które są nieprawidłowe. Z uwzględnieniem celów przetwarzania, macie Państwo prawo żądania uzupełnienia niekompletnych Danych osobowych, w tym poprzez przedstawienie dodatkowego oświadczenia.

c) usunięcia danych ("prawo do bycia zapomnianym"): macie Państwo prawo żądania, jeśli zachodzą okoliczności przewidziane prawem, niezwłocznego usunięcia dotyczących Państwa Danych osobowych, a Zakład Ubezpieczeń ma obowiązek bez zbędnej zwłoki usunąć takie Dane osobowe.

d) ograniczenia przetwarzania Państwa Danych osobowych: W takim przypadku, Zakład Ubezpieczeń wskaże na Państwa żądanie te Dane i ich przetwarzanie może zostać ograniczone tylko i wyłącznie do określonych

celów. Z uwagi na fakt, iż Zakład Ubezpieczeń przetwarza i wykorzystuje Państwa Dane osobowe przede wszystkim w celu realizacji postanowień wynikających z umowy ubezpieczenia jaka wiąże Zakład Ubezpieczeń z Państwem, Zakład Ubezpieczeń może wykazać istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności osoby, które dane dotyczą, chyba że takie przetwarzanie związane jest z działaniami marketingowymi.

e) przenoszenia danych: pod pewnymi warunkami macie Państwo prawo otrzymać w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego Dane osobowe Państwa dotyczące, które zostały Zakładowi Ubezpieczeń dostarczone oraz macie Państwo prawo przesłać te Dane osobowe innemu podmiotowi bez przeszkód ze strony Towarzystwa Ubezpieczeń.

f) sprzeciwu: w pewnych okolicznościach macie Państwo prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw - z przyczyn związanych z Państwa szczególną sytuacją - wobec przetwarzania dotyczących Państwa Danych osobowych, a na Zakładzie Ubezpieczeń ciążyć może obowiązek zaprzestania przetwarzania takich Danych osobowych.

10. Okres przez jaki dane osobowe będą przechowywane:

W przypadku gdy doszło do zawarcia umowy ubezpieczenia Państwa dane osobowe będą przechowywane do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikających z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych (rachunków, faktur) dotyczących umowy ubezpieczenia.

11. W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących przetwarzania danych osobowych, prosimy o kontakt z Zakładem Ubezpieczeń za pośrednictwem WAGAS S.A., ul. Świętojerska 5/7, 00-236 Warszawa, tel. 22/506 52 35 lub pod adresem biuro@wagas.pl

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 20.

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. 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.

§ 21.

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Ogólnych Warunkach ubezpieczenia mają zastosowanie odpowiednie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.

2. Organem nadzorującym działalność Zakładu Ubezpieczeń na terenie Lichtensteinu jest Urząd Nadzoru Rynku Finansowego (FMA),, na terenie Polski Komisja Nadzoru Finansowego (KNF).

3. Umowa ubezpieczenia jest zawarta w języku polskim.

4. Językiem stosowanym w relacjach Ubezpieczyciela, Ubezpieczającego, Ubezpieczonego i Uprawnionego jest język polski.

5. 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.

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 miejsce zamieszkania Ubezpieczającego/ Ubezpieczonego lub Uprawnionego.

2. Strony Umowy mogą poddać pod rozstrzygnięcie sądu polubownego wynikające z niej spory.

§ 25.

Niniejsze Warunki Ubezpieczenia wchodzi w życie 09.09.2020r. obowiązują do umów zawartych od tej daty.