

ELEKTRYK 24/7

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA ASSISTANCE
z dnia 28.05.2018 r.

1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń:

pkt 2. Przystąpienie do ubezpieczenia

pkt 3. Okres ubezpieczenia

pkt 5. Szkody

pkt 6. Usługi assistance

pkt 10. Ochrona ubezpieczeniowa

pkt 12. Zakres świadczeń i suma ubezpieczenia

pkt 13. Refundacje

2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia:

pkt 11. Główne wyłączenia

pkt 5.4. Szkody

1. DEFINICJE

W niniejszych ogólnych warunkach ubezpieczenia (zwanach także OWU) oraz Certyfikacie Ubezpieczenia poniższe terminy pisane wielkimi literami mają następujące znaczenie:

Awaria Instalacji Elektrycznej – zdarzenie zaistniałe w Miejscu Ubezpieczenia, mające źródło wewnątrz instalacji znajdujących się w Miejscu Ubezpieczenia, powodujące przerwanie działania Instalacji Elektrycznej w Miejscu Ubezpieczenia – z przyczyn innych niż działanie lub zaniechanie administracji budynku lub służb komunalnych;

Centrum Alarmowe – centrum serwisowe współpracujące z Colonnade w zakresie likwidacji szkód, któremu Ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) zobowiązany jest zgłosić zdarzenie ubezpieczeniowe;

Certyfikat Ubezpieczenia – dokument wystawiony Głównej Osobie Ubezpieczonej przez Ubezpieczyciela, potwierdzający fakt przystąpienia przez nią do Umowy Ubezpieczenia;

Dziecko lub **Dzieci** – dziecko Głównej Osoby Ubezpieczonej lub jej Partnera, w tym dzieci przysposobione w wieku do 18 lat lub – w przypadku odbywania przez nie nauki w trybie dziennym – do 25 lat, zamieszkujące we wspólnym gospodarstwie domowym z Główną Osobą Ubezpieczoną;

Główna Osoba Ubezpieczona – osoba, która zawarła z Hermes Energy Group umowę na dostawę energii lub gazu oraz która przystąpiła do grupowej Umowy Ubezpieczenia zawartej przez Hermes Energy Group z Colonnade i której nazwisko widnieje na Certyfikacie Ubezpieczenia;

Instalacja Elektryczna – układ przewodów i kabli w Miejscu Ubezpieczenia wraz ze sprzętem i osprzętem elektroinstalacyjnym, urządzeniami, aparaturą rozdzielczą i sterowniczą, układem pomiarowo-rozliczeniowym, urządzeniami zabezpieczającymi i ochronnymi oraz uziemieniami, mający swój początek przy układzie pomiarowo-rozliczeniowym energii elektrycznej zamontowanym przez dystrybutora energii elektrycznej i koniec na gniazdkach wtyczkowych, wypustach oświetleniowych, zainstalowanych na stałe odbiornikach zasilanych energią elektryczną;

Miejsce Ubezpieczenia – mieszkanie bądź dom, znajdujące się pod adresem umieszczonym na Certyfikacie Ubezpieczenia, wykorzystywane wyłącznie do celów mieszkaniowych, znajdujące się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;

Okres Ubezpieczenia – okres, w trakcie którego Ubezpieczyciel udziela ochrony ubezpieczeniowej;

Osoba Bliska – osoba inna niż Partner i/lub Dziecko/Dzieci, mieszkająca na stałe w gospodarstwie domowym Głównej Osoby Ubezpieczonej;

Partner – osoba będąca małżonkiem Głównej Osoby Ubezpieczonej lub zamieszkująca z nią na takich samych zasadach jak małżonek, niespokrewniona z Główną Osobą Ubezpieczoną;

Przepięcie – gwałtowna zmiana napięcia w sieci elektrycznej, powodująca wzrost napięcia w sieci ponad jego maksymalną dopuszczalną wartość;

Specjalista – osoba posiadająca wymagane kwalifikacje zawodowe do usunięcia Awarii Instalacji Elektrycznej, a także ważne uprawnienia, które zdobyła w ośrodkach egzaminacyjnych, np. SEP (Stowarzyszenie Elektryków Polskich) lub SIMP (Stowarzyszenie Inżynierów i Techników Mechaników Polskich);

Ubezpieczający/Hermes Energy Group – Hermes Energy Group S.A., ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa;

Ubezpieczony/Państwo – Główna Osoba Ubezpieczona, jej Partner oraz Dziecko lub Dzieci, a także Osoba Bliska, którzy są ubezpieczeni w zakresie wskazanym w Certyfikacie Ubezpieczenia;

Ubezpieczyciel/Colonnade – Colonnade Insurance Société Anonyme Oddział w Polsce, ul. Marszałkowska 111, 00-102 Warszawa;

Uderzenie Pioruna – gwałtowne odprowadzenie ładunku elektrycznego z atmosfery do ziemi bezpośrednio przez Miejsce Ubezpieczenia, pozostawiające wyraźne ślady działania wysokiej temperatury lub uszkodzeń mechanicznych;

Umowa Ubezpieczenia – grupowa umowa ubezpieczenia zawarta między Colonnade a Hermes Energy Group, na rachunek klientów Hermes Energy Group, na podstawie której Colonnade świadczy ochronę ubezpieczeniową opisaną w niniejszych OWU, zaś Hermes Energy Group umożliwia swoim klientom dobrowolne przystąpienie do niej i opłaca za nią składkę;

Zdarzenie Assistance – Awaria Instalacji Elektrycznej lub uszkodzenie Instalacji Elektrycznej w wyniku Uderzenia Pioruna lub Przepięcia zaistniałego w Miejscu Ubezpieczenia, wymagające interwencji Specjalisty w celu usunięcia jego skutków, zapobieżenia pogłębieniu się awarii lub uszkodzenia i powstawaniu dalszych uszkodzeń; za Zdarzenie Assistance nie uznaje się zniszczenia bądź zaprzestania działania instalacji, jeśli wynika ono ze zwykłego zużycia, niewłaściwej konserwacji i obsługi tej instalacji.

2. PRZYSTĄPIENIE DO UBEZPIECZENIA

Do ubezpieczenia mogą przystąpić osoby w wieku powyżej 18. roku życia.

Objęcie ochroną ubezpieczeniową następuje na podstawie wniosku złożonego przez Główną Osobę Ubezpieczoną u przedstawiciela Hermes Energy Group.

Przystąpienie do ubezpieczenia jest dobrowolne i bezpłatne. Składkę ubezpieczeniową opłaca Hermes Energy Group.

3. OKRES UBEZPIECZENIA

Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się z dniem rozpoczęcia świadczenia usług Hermes Energy Group i pozostaje w mocy przez okres ubezpieczenia, który jest tożsamy z okresem świadczenia usług przez Hermes Energy Group.

Ochrona ubezpieczeniowa może wygasnąć wcześniej wyłącznie w jednym ze wskazanych poniżej przypadków w zależności od tego, który z nich wystąpi jako pierwszy:

- a) rozwiązanie Umowy Ubezpieczenia pomiędzy Colonnade i Hermes Energy Group – ochrona wygasa z dniem rozwiązania Umowy Ubezpieczenia;
- b) realizacja usług assistance, której wartość wykorzystuje limit określony w pkt 12 niniejszych OWU – ochrona wygasa z dniem realizacji ostatniej usługi assistance, jednak rozpocznie się ponownie w kolejnym roku, o ile nadal będzie trwał jej okres ochrony ubezpieczeniowej wskazany powyżej.

4. OCHRONA UBEZPIECZENIOWA

Ochrona ubezpieczeniowa, w tym sumy ubezpieczenia i limity odpowiedzialności, na podstawie których wypłacane są odszkodowania, jest opisana szczegółowo w pkt 12 OWU oraz potwierdzona w Certyfikacie Ubezpieczenia.

5. SZKODY

- 5.1. W razie wystąpienia Zdarzenia Assistance i zamiaru skorzystania z usług assistance określonych w pkt 12 OWU Ubezpieczony jest zobowiązany użyć dostępnych mu środków w celu zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów, a przed podjęciem innych działań we własnym zakresie, niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym czynnym przez całą dobę, pod numerem telefonu +48 22 205 51 56 (opłata za połączenie według stawek operatora).
- 5.2. Przy zgłoszeniu szkody Centrum Alarmowemu Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:
 - a) numer Certyfikatu Ubezpieczenia,
 - b) opis zaistniałego Zdarzenia Assistance i rodzaju koniecznej pomocy,
 - c) numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą,
 - d) adres Miejsca Ubezpieczenia,
 inne informacje, jeżeli są niezbędne pracownikowi Centrum Alarmowego do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług.
- 5.3. Ubezpieczony powinien:
 - a) udzielić pracownikowi Centrum Alarmowego wyjaśnień dotyczących Zdarzenia Assistance, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności Colonnade i zakresu świadczeń;
 - b) udostępnić Specjaliście przysланemu przez Centrum Alarmowe Miejsce Ubezpieczenia, w którym wystąpiło Zdarzenie Assistance, udzielić mu niezbędnych wyjaśnień i umożliwić mu usunięcie awarii lub uszkodzeń Instalacji Elektrycznej;
 - c) nie powierzać wykonania świadczeń, do których spełnienia zobowiązany jest Ubezpieczyciel, innym osobom, chyba że Centrum Alarmowe w ciągu dwóch godzin od zawiadomienia o Zdarzeniu Assistance nie umówi wizyty Specjalisty lub wyrazi zgodę na spełnienie świadczenia przez inną osobę; wizyta Specjalisty nie może być później niż z upływem dwóch dni roboczych od zawiadomienia o Zdarzeniu Assistance – w razie braku innych uzgodnień pomiędzy Ubezpieczonym a Centrum Alarmowym;

- d) współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania.
- 5.4. Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie dopełnił któregokolwiek z obowiązków określonych powyżej, Ubezpieczyciel może odpowiednio odmówić świadczenia usług, o których mowa w pkt 12 OWU, jeżeli niedopełnienie obowiązku przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ustalenie okoliczności lub skutków Zdarzenia Assistance.

6. USŁUGI ASSISTANCE

W razie zaistnienia Zdarzenia Assistance Centrum Alarmowe zorganizuje interwencję Specjalisty. W celu usunięcia skutków Zdarzenia Assistance Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa, do wskazanego w pkt 12 OWU limitu, koszty dojazdu i robocizny Specjalisty oraz koszty części zamiennych lub użytych materiałów niezbędnych do usunięcia szkody.

7. ZMIANY UMOWY UBEZPIECZENIA

Colonnade ma prawo zmienić, w porozumieniu z Hermes Energy Group, warunki Umowy Ubezpieczenia. O każdej zmianie warunków ubezpieczenia poinformujemy Państwa na piśmie za pośrednictwem Hermes Energy Group, z 90-dniowym wyprzedzeniem.

W takim przypadku będą mieli Państwo prawo do rezygnacji z ubezpieczenia lub jego kontynuacji w oparciu o nowe warunki, które wejdą w życie.

Przeniesienie praw i obowiązków przysługujących Ubezpieczonemu na podstawie Umowy Ubezpieczenia wymaga pisemnej zgody Colonnade.

8. POWIADOMIENIA

Korespondencja adresowana do Państwa wysyłana jest na ostatni podany przez Państwa adres do doręczeń. W przypadku zmiany adresu po dniu przystąpienia do ubezpieczenia konieczne jest poinformowanie o tym Ubezpieczyciela na adres: Biuro Obsługi Klientów Colonnade, ul. Marszałkowska 111, 00-102 Warszawa.

9. PRAWO ZGŁOSZENIA REKLAMACJI

Państwa reklamacje mogą być zgłaszane:

- a) pisemnie na adres siedziby Ubezpieczyciela bądź
- b) telefonicznie pod numer telefonu 22 276 26 08 (opłata zgodna z taryfą operatora telekomunikacyjnego) albo ustnie do protokołu podczas wizyty w siedzibie Ubezpieczyciela lub
- c) pocztą elektroniczną na adres e-mail: reklamacje@colonnade.pl.

Odpowiedź na reklamację przesyłana jest pisemnie w terminie do 30 dni od dnia jej otrzymania, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach – w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź na reklamację może być przesłana pocztą elektroniczną, o ile zgłaszający reklamację o to poprosił i wskazał adres e-mail. Ponadto mogą Państwo wносить skargi do:

- a) Rzecznika Finansowego;
- b) Komisji Nadzoru Finansowego, która sprawuje nadzór nad działalnością Ubezpieczyciela w Polsce;
- c) Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów.

Niezależnie od postanowień niniejszego paragrafu przysługuje Państwu prawo do wstępowania na drogę sądową w celu dochodzenia swoich roszczeń.

Podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów konsumenckich jest Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl).

10. OCHRONA UBEZPIECZENIOWA

W ramach ubezpieczenia Ubezpieczyciel zapewnia Ubezpieczonemu całodobowo usługi określone w pkt 6 powyżej (Usługi assistance) – z zastrzeżeniem postanowień punktu 10 (Główne wyłączenia).

Świadczenie Ubezpieczyciela polega na zorganizowaniu wizyty Specjalisty, w zakresie wskazanym w pkt 6 powyżej (Usługi assistance), i pokryciu jej kosztów (do wysokości określonej w pkt 12 poniżej). Ubezpieczyciel odpowiada za ryzyko przepięcia, pod warunkiem wyposażenia Miejsca Ubezpieczenia w odgromniki lub ochronniki przepięciowe.

11. GŁÓWNE WYŁĄCZENIA

- 11.1. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte szkody powstałe wskutek umyślnego działania Ubezpieczonego; w razie rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego odszkodowanie nie należy się, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
- 11.2. Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje:
 - a) usług związanych z uszkodzeniami, do których naprawy zobowiązane są właściwe służby administracyjne lub pogotowia techniczne, energetyczne;
 - b) usług związanych z uszkodzeniami żyrandoli, bezpieczników, przedłużaczy, gniazdek elektrycznych, przełączników, urządzeń elektrycznych gospodarstwa domowego, wszelkich maszyn i urządzeń służących do prowadzenia działalności gospodarczej,
 - c) remontów i bieżących napraw przeprowadzanych w Miejscu Ubezpieczenia, związanych z uszkodzeniami i wadami wynikłymi z niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrojzeń lub zmian konstrukcyjnych, dokonywanych przez Ubezpieczonego;
 - d) przeglądów instalacji elektrycznej, wymiany przepalonych żarówek i bezpieczników.

12. ZAKRES ŚWIADCZEŃ I SUMA UBEZPIECZENIA

- 12.1. W przypadku Zdarzenia Assistance (Awaria Instalacji Elektrycznej, uszkodzenie Instalacji Elektrycznej w wyniku Uderzenia Pioruna lub Przepięcia) Colonnade, w Okresie Ubezpieczenia, zorganizuje i pokryje koszty dwóch wizyt Specjalisty rocznie do kwoty 500 złotych (Suma Ubezpieczenia) za każdą wizytę.
- 12.2. Na życzenie Ubezpieczonego, Colonnade, za pośrednictwem Centrum Alarmowego, bez limitu kosztów ani liczby zgłoszeń przekaże Ubezpieczonemu dane kontaktowe podmiotów świadczących usługi elektryczne.
- 12.3. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do jednego Zdarzenia Assistance.

13. REFUNDACJE

Ubezpieczony, który z powodów od niego niezależnych nie dopełnił obowiązków opisanych w pkt 5 i poniósł wydatki na usunięcie skutków Zdarzenia Assistance, objęte ochroną ubezpieczeniową, może ubiegać się ich refundację przez Colonnade. W tym celu zobowiązany jest zgłosić roszczenie do Centrum Alarmowego w formie pisemnej lub elektronicznej, na adres:

Colonnade Insurance S.A. Oddział w Polsce
ul. Marszałkowska 111
00-102 Warszawa
bok@colonnade.pl

Zgłoszenie roszczenia o refundację wydatków z tytułu Zdarzenia Assistance powinno zawierać:

- a) numer Certyfikatu Ubezpieczenia,
- b) adres Miejsca Ubezpieczenia,
- c) szczegółowy opis okoliczności zaistnienia Zdarzenia Assistance,
- d) dokumentację dotyczącą szkody, zawierającą dokładną diagnozę oraz zalecane działania, np. protokół czynności wykonanych przez Specjalistę,
- e) wszystkie oryginały faktur, rachunków, dowodów wpłat, które umożliwią określenie łącznych kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego.

Centrum Alarmowe wypłaca świadczenie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zgłoszenia o zajściu zdarzenia. Gdyby w powyższym terminie wyjaśnienie wszystkich

okoliczności koniecznych do ustalenia zasadności wypłaty świadczenia okazało się niemożliwe, świadczenie zostanie wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Bezsporna część świadczenia zostanie wypłacona w terminie określonym w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu.

Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia zostały zatwierdzone przez dyrektora Oddziału Colonnade Insurance Société Anonyme Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie oraz wprowadzone do obrotu z dniem 28 maja 2018 roku.

ZASADY PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Administratorem danych osobowych jest Colonnade Insurance S.A. działająca w Polsce przez oddział (dalej: Colonnade lub Administrator). Podstawą prawną i celem przetwarzania danych osobowych jest podjęcie działań przed zawarciem umowy oraz zawarcie i wykonanie umowy ubezpieczenia, w tym wypełnienie obowiązku prawnego Colonnade w postaci dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego, a także ocena potrzeb (adekwatności oferowanego produktu). W przypadku innych osób niż Ubezpieczający, np. Ubezpieczony, usprawiedliwionym celem przetwarzania danych osobowych jest wykonanie umowy ubezpieczenia, które stanowi podstawę prawną do ich przetwarzania.

Dane osobowe mogą być również przetwarzane w celu wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze, a konieczność ich przetwarzania wynika zawsze z przepisów prawa (dotyczących: działalności ubezpieczeniowej, rozpatrywania reklamacji, kwestii podatkowych i księgowych, obowiązków statystycznych i aktuarialnych oraz ochrony konsumentów), a także w celach wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora (tj. zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego poprzez jego reasekurację, zapobieganie szkodom Administratora poprzez przeciwdziałanie przestępczości ubezpieczeniowej, prowadzenie marketingu bezpośredniego produktów własnych poprzez prowadzenie działań analitycznych i kontakt z osobą, której dane dotyczą, zapewnienie zgodności w zakresie międzynarodowych sankcji poprzez prowadzenie analiz, dochodzenie lub obrona przed roszczeniami wynikającymi z działalności Administratora, w tym podejmowanie niezbędnych działań dla ich zabezpieczenia). Dane osobowe mogą być ujawnione innym podmiotom jedynie w związku z realizacją wyżej wymienionych celów i na podstawie umowy (m.in. dostawcom usług IT, pośrednikom ubezpieczeniowym, likwidatorom szkód, windykatorom, agencjom marketingowym), a także w związku z usprawiedliwionym celem Administratora innym podmiotom (m.in. zakładom ubezpieczeń, reasekuratorom, instytucjom płatniczym, podmiotom świadczącym bezpośrednio usługi na rzecz poszkodowanego).

Dane osobowe, w zależności od celu, są przetwarzane zawsze nie dłużej niż to wynika z okresu przedawnienia roszczeń lub przepisów prawa. Dane osobowe mogą być przekazane do państw trzecich (poza Europejski Obszar Gospodarczy) jedynie w sytuacjach określonych przez prawo, w szczególności gdy zostaną spełnione warunki gwarantujące odpowiedni poziom bezpieczeństwa danych osobowych. W celu przestrzegania ustanowionych sankcji międzynarodowych dane osobowe mogą zostać przekazane spółce DXC Technology z siedzibą w Stanach Zjednoczonych, która przystąpiła do programu Privacy Shield, co oznacza, że zapewnia stosowanie odpowiednich środków ochrony i bezpieczeństwa danych osobowych wymaganych przez przepisy europejskie.

Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo do żądania dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania lub prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz do wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych (zarówno w Polsce, jak i w Luksemburgu), a także prawo do cofnięcia wyrażonych zgód. Podanie danych osobowych jest konieczne do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia oraz wypełnienia obowiązków prawnych Colonnade – bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie umowy ubezpieczenia. Podanie numeru telefonu jest dobrowolne, tak samo jak adresu e-mail. Niemniej prowadzenie marketingu bezpośredniego za pomocą wiadomości e-mail lub telefonicznie nie będzie możliwe bez uzyskania uprzedniej zgody, która w każdym czasie może być cofnięta poprzez kontakt w sposób wskazany w ogólnych warunkach ubezpieczenia lub na stronie internetowej www.colonnade.pl.

Z Administratorem można się kontaktować, pisząc na adres oddziału Colonnade, dzwoniąc pod numer +48 22 276 26 08 oraz wysyłając e-mail: bok@colonnade.pl. We wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych, w szczególności w sprawie skorzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych, sprzeciwu, przekazywania danych poza obszar EOG, można kontaktować się z inspektorem ochrony danych osobowych w Colonnade (dpo@colonnade.pl) lub wysłać pismo na adres oddziału Colonnade.

Osobie, której dane dotyczą, przysługuje w szczególności prawo do wniesienia sprzeciwu w zakresie przetwarzania danych osobowych w celu prowadzenia kampanii marketingu bezpośredniego.

Colonnade Insurance Société Anonyme
Oddział w Polsce
ul. Marszałkowska 111
00-102 Warszawa
Polska

tel. +48 22 276 26 08
fax +48 22 528 52 52

e-mail: bok@colonnade.pl
www.colonnade.pl

091/0618