

Infolinia: 0 801 10 20 30  
[www.allianz.pl](http://www.allianz.pl)

TUiR Allianz Polska S.A.



Ubezpieczenia majątkowe

# Ogólne warunki ubezpieczenia Home Assistance

Allianz – ubezpieczenia od A do Z.

**Allianz** 

## OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA HOME ASSISTANCE

§ 1. Ustalenia ogólne .....	1
§ 2. Definicje.....	1
§ 3. Przedmiot ubezpieczenia.....	4
§ 4. Naprawa sprzętu RTV i AGD.....	5
§ 5. Pomoc organizacyjna w razie ryzyka utraty lub zniszczenia ubezpieczonego mienia.....	5
§ 6. Pomoc interwencyjna w razie ryzyka utraty lub zniszczenia ubezpieczonego mienia.....	6
§ 7. Pomoc organizacyjna w sytuacji gdy miejsce ubezpieczenia znajdzie się w stanie wykluczającym możliwość zamieszkiwania.....	6
§ 8. Pomoc interwencyjna w sytuacjach awaryjnych.....	7
§ 9. Pomoc medyczna.....	8
§ 10. Opieka nad ludźmi.....	8
§ 11. Nadzór nad zwierzętami.....	9
§ 12. Infolinia medyczna oraz usługi informacyjne.....	10
§ 13. Usługi remontowe.....	10
§ 14. Wyłączenia odpowiedzialności .....	11
§ 15. Postępowanie w razie szkody.....	12
§ 16. Postanowienia końcowe .....	13

## Ogólne warunki ubezpieczenia Home Assistance

### § 1.

#### Ustalenia ogólne

1.

Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia, zwane dalej o.w.u. Home Assistance, stosuje się do umów ubezpieczenia zawieranych na podstawie ogólnych warunków ubezpieczenia Wszystko co w domu, z zastrzeżeniem ust. 4.

2.

W ramach umowy ubezpieczenia Home Assistance, Towarzystwo Ubezpieczeń Allianz Polska Spółka Akcyjna, zwane dalej Allianz, gwarantuje Ubezpieczonemu usługi assistance i usługi serwisowe.

3.

Usługi assistance i serwisowe są świadczone za pośrednictwem Centrum Operacyjnego.

4.

Ochrona ubezpieczeniowa w ramach o.w.u. Home Assistance świadczona jest wyłącznie do umów ubezpieczenia „Wszystko co w domu” w wariantach: KOMFORT, OPTIMUM i MAKSIMUM, zawartych od dnia 10.08.2007 r. Usługi objęte niniejszymi o.w.u., są świadczone są w przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną ubezpieczeniową, na podstawie umowy ubezpieczenia Wszystko co w domu, we wskazanych powyżej wariantach i powodującego odpowiedzialność Allianz.

5.

Usługi assistance i serwisowe określone w o.w.u. Home Assistance świadczone są w ramach składki opłaconej z tytułu ubezpieczenia Wszystko co w domu.

6.

Usługi assistance i serwisowe są świadczone wyłącznie wtedy, gdy mieszkanie lub dom, którego adres jest wymieniony w polisie jako miejsce ubezpieczenia, jest stałym miejscem zamieszkania Ubezpieczonego, nie są zatem zapewniane w ramach umów ubezpieczenia mienia w mieszkaniach lub domach zamieszkałych okresowo lub doglądanych, domach rekreacyjnych bądź letniskowych itp.

7.

Okres ubezpieczenia w ramach umowy Home Assistance jest tożsamy z okresem ubezpieczenia, wynikającym z umowy ubezpieczenia Wszystko co w domu.

8.

Świadczenia określone w o.w.u. Home Assistance są zapewniane od momentu rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej, gwarantowanej na podstawie o.w.u. Wszystko co w domu.

9.

W każdym przypadku ustania odpowiedzialności Allianz z tytułu ubezpieczenia Wszystko co w domu, ustaje jednocześnie odpowiedzialność Allianz z tytułu umowy Home Assistance.

### § 2.

#### Definicje

1.

Centrum Operacyjne – Mondial Assistance Sp. z o.o. – jest dostępne całą dobę pod numerem telefonu przekazanym Ubezpieczonemu przez Allianz.

2.

**Usługi assistance** – zapewnienie w razie wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego w miejscu ubezpieczenia pomocy organizacyjnej, technicznej, interwencyjnej i ochrony ubezpieczonego mienia, pomocy medycznej oraz świadczenie usług informacyjnych.

3.

**Usługi serwisowe** – zorganizowanie w miejscu ubezpieczenia i pokrycie kosztów wykonania usług remontowych, w celu usunięcia szkód powstałych na skutek wystąpienia zdarzeń ubezpieczeniowych objętych ochroną w ramach umowy ubezpieczenia Wszystko co w domu.

4.

**Miejsce ubezpieczenia** – adres posesji, budynku lub lokalu na terytorium Polski, stanowiący stałe miejsce zamieszkania Ubezpieczonego, wskazany we wniosku o ubezpieczenie i wymieniony w polisie do umowy ubezpieczenia Wszystko co w domu jako miejsce ubezpieczenia.

Dla usług assistance zdefiniowanych jako pomoc medyczna, miejscem ubezpieczenia jest dodatkowo miejsce, w którym znajduje się Ubezpieczony podczas przemieszczania się na terenie Polski oraz miejsce pobytu Ubezpieczonego inne niż miejsce zamieszkania.

5.

**Zdarzenie ubezpieczeniowe** – gwałtowne, nieprzewidywalne zdarzenie, jakie wystąpiło w okresie ubezpieczenia, będące przyczyną szkód, które powoduje obowiązek świadczenia usług ze strony Allianz.

6.

Za zdarzenia ubezpieczeniowe objęte ochroną uważa się zdarzenia zdefiniowane w o.w.u. „Wszystko co w domu”, w wariantach KOMFORT, OPTIMUM i MAKSIMUM.

7.

**Sprzęt RTV** – oznacza znajdujące się w miejscu ubezpieczenia domowe urządzenia audio-wideo, zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej, których zasilanie z baterii lub akumulatora nie jest możliwe, tj. odbiorniki telewizyjne, odtwarzacze wideo i DVD, zestawy hi-fi wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy, nie wcześniej niż pięć lat przed awarią, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej, z wyłączeniem wymienionych powyżej urządzeń chronionych gwarancją producenta.

8.

**Sprzęt AGD** – oznacza znajdujące się w miejscu ubezpieczenia następujące urządzenia: kuchnie gazowe i elektryczne, pralki, pralko-suszarki i elektryczne suszarki ubraniowe, chłodziarko-zamrażarki, zamrażarki, zmywarki, wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy, nie wcześniej niż pięć lat przed awarią, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej, z wyłączeniem wymienionych powyżej urządzeń chronionych gwarancją producenta.

9.

**Awaria sprzętu RTV lub AGD** – oznacza uszkodzenie uniemożliwiające prawidłowe korzystanie ze sprzętu RTV lub AGD, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi.

10.

**Nieszczęśliwy wypadek** – nagle zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, niezależną od woli i stanu zdrowia Ubezpieczonego, zaistniałe w miejscu za-

mieszkania, jak również zaistniałe w trakcie przemieszczania się na terytorium Polski (w tym na terenie miejscowości stanowiącej miejsce zamieszkania), powodujące rozstrój zdrowia lub trwałe uszczerbek na zdrowiu.

11.

**Nagle zachorowanie** – powstały w sposób nagły stan chorobowy zagrażający życiu lub zdrowiu Ubezpieczonego, zaistniały w miejscu zamieszkania, jak również zaistniały w trakcie przemieszczania się na terytorium Polski (w tym na terenie miejscowości stanowiącej miejsce zamieszkania), wymagający natychmiastowej pomocy lekarskiej.

12.

**Pomoc domowa** – opieka pielęgniarki w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego (przygotowanie posiłków, wykonywanie zabiegów pielęgniarstwa) po zakończeniu hospitalizacji, w związku ze stwierdzoną przez uprawnionego lekarza uzasadnioną koniecznością opieki w miejscu zamieszkania – przez okres wskazany przez tego lekarza.

13.

**Pomoc medyczna** – usługa o zakresie wskazanym w § 9.

14.

**Trwałe uszczerbek na zdrowiu** – zmiany chorobowe pourazowe, które według wiedzy lekarza orzekającego będą obecne i możliwe do stwierdzenia, w ciągu minimum 12 miesięcy od wypadku.

15.

**Osoba wyznaczona do opieki** – osoba zamieszkała na terytorium Polski, wyznaczona przez Ubezpieczonego; wskazanie takiej osoby jest równoznaczne z uprawnieniem jej do sprawowania opieki nad dziećmi Ubezpieczonego lub osobami niesamodzielnymi.

16.

**Osoba wskazana** – osoba zamieszkała na terytorium Polski, wyznaczona przez Ubezpieczonego do sprawowania opieki nad psami lub kotami.

17.

**Dziecko** – za dziecko uznaje się osobę do 16 roku życia zamieszkujejącą w miejscu ubezpieczenia, nad którą Ubezpieczony sprawuje opiekę.

18.

**Osoba niesamodzielną** – osoba zamieszkujejąca w miejscu ubezpieczenia Ubezpieczonego, która ze względu na zły stan zdrowia, podeszły wiek lub wady wrodzone nie jest samodzielna i nie może zaspokajać swoich podstawowych potrzeb życiowych oraz wymaga stałej opieki.

19.

**Opieka nad dziećmi lub osobami niesamodzielnymi** – opieka nad dzieckiem do 16. roku życia lub osobą niesamodzielną, polegająca na zapewnieniu niezbędnych warunków bytowych oraz bezpieczeństwa.

20.

**Opieka nad zwierzętami domowymi** – opieka w miejscu zamieszkania polegająca na karmieniu (karmę zapewnia Ubezpieczony), wyprowadzaniu na spacer oraz utrzymaniu higieny psa lub kota lub transport do osoby wskazanej lub transport do najbliższego schroniska dla zwierząt; opieka nie obejmuje leczenia weterynaryjnego.

**Sytuacja awaryjna** – sytuacja, w której z powodu uszkodzenia, zagubienia, zatrzaśnięcia lub kradzieży kluczy lub uszkodzenia zamków w drzwiach wejściowych konieczna jest pilna interwencja specjalisty, umożliwiająca Ubezpieczonemu dostanie się do miejsca ubezpieczenia.

**Uprawniony lekarz** – lekarz konsultant Centrum Operacyjnego.

### § 3.

#### Przedmiot ubezpieczenia

##### 1.

W ramach usług Home Assistance, Allianz – w zakresie wynikającym z postanowień następujących paragrafów – zapewnia Ubezpieczonemu następujące formy pomocy:

- 1) naprawa sprzętu RTV i AGD;
- 2) pomoc organizacyjna w razie ryzyka utraty lub zniszczenia ubezpieczonego mienia:
  - a) podróż powrotna Ubezpieczonego;
  - b) podróż Ubezpieczonego po pozostawiony pojazd;
- 3) pomoc interwencyjna w razie ryzyka utraty lub zniszczenia ubezpieczonego mienia:
  - a) interwencja specjalisty;
- 4) pomoc organizacyjna w sytuacji, gdy miejsce ubezpieczenia znajdzie się w stanie wykluczającym możliwość zamieszkiwania:
  - a) transport Ubezpieczonego do hotelu;
  - b) zakwaterowanie Ubezpieczonego w hotelu;
  - c) podróż Ubezpieczonego do osoby wyznaczonej;
  - d) transport powrotny Ubezpieczonego z hotelu;
  - e) transport powrotny Ubezpieczonego od osoby wyznaczonej;
  - f) transport ocalałego mienia do miejsca składowania;
  - g) przechowanie ocalałego mienia;
  - h) transport powrotny ocalałego mienia;
  - i) ochrona mienia;
- 5) pomoc interwencyjna w sytuacjach awaryjnych – interwencja ślusarza;
- 6) pomoc medyczna:
  - a) wizyta lekarza;
  - b) wizyta pielęgniarki;
  - c) transport medyczny do szpitala;
  - d) transport medyczny powrotny;
  - e) dostawa leków i sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego;
- 7) opieka nad ludźmi:
  - a) podróż dzieci;
  - b) podróż osoby wyznaczonej do opieki nad dziećmi;
  - c) podróż osoby wyznaczonej do opieki nad osobami niesamodzielnymi;
  - d) opieka nad dziećmi;
  - e) opieka nad osobami niesamodzielnymi;
  - f) pomoc domowa;
- 8) nadzór nad zwierzętami:
  - a) opieka nad zwierzętami domowymi;
  - b) transport zwierząt domowych;
- 9) infolinia medyczna oraz usługi informacyjne:
  - a) telefoniczna rozmowa z uprawnionym lekarzem;
  - b) informacje o lekach, ich działaniu, interakcjach z innymi środkami, przeciwwskazaniach, dawkowaniu, ich zamiennikach;
  - c) informacja w przypadku hospitalizacji;
  - d) informacja o służbach pierwszej pomocy medycznej;
  - e) informacja o służbach użyteczności publicznej;
  - f) informacja o usługodawcach.

## 2.

W ramach usług serwisowych Allianz zapewnia następujące usługi remontowe:

- 1) usługi ślusarskie;
- 2) usługi hydrauliczne;
- 3) usługi dot. urządzeń i instalacji grzewczych;
- 4) usługi elektryczne;
- 5) usługi dekarские;
- 6) usługi szklarskie;
- 7) usługi stolarskie;
- 8) usługi murarskie;
- 9) usługi malarskie;
- 10) usługi glazurnicze;
- 11) usługi parkieciarskie.

## § 4.

### Naprawa sprzętu RTV i AGD

#### 1.

W razie awarii sprzętu RTV lub AGD, powodującej brak możliwości prawidłowego korzystania z tych urządzeń, Allianz za pośrednictwem Centrum Operacyjnego zapewnia Ubezpieczonemu – w czasie nieprzekraczającym trzech dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia – zorganizowanie dojazdu odpowiedniego mechanika, w celu dokonania naprawy wraz z pokryciem kosztów jego dojazdu, robocizny oraz ewentualnego transportu sprzętu z miejsca ubezpieczenia do autoryzowanego serwisu i z autoryzowanego serwisu do miejsca ubezpieczenia; maksymalnie do dwóch interwencji w ciągu roku ubezpieczeniowego dotyczących sprzętu AGD i dwóch interwencji dotyczących sprzętu RTV. Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie. W razie trzeciej i kolejnych awarii sprzętu RTV oraz trzeciej i kolejnych awarii sprzętu AGD w ciągu roku ubezpieczeniowego, Centrum Operacyjne na wniosek Ubezpieczonego może zorganizować interwencję mechanika płatną przez Ubezpieczonego.

#### 2.

Koszty jednej interwencji mechanika sprzętu RTV lub AGD – dojazdu, robocizny oraz ewentualnego transportu sprzętu z miejsca ubezpieczenia do autoryzowanego serwisu naprawczego i z autoryzowanego serwisu do miejsca ubezpieczenia – pokrywane są do kwoty 500 zł.

#### 3.

Warunkiem interwencji jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego daty nabycia uszkodzonego sprzętu, poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego tę datę, z zastrzeżeniem, że w razie wątpliwości wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego mechanika, na podstawie prawdopodobieństwa wyprodukowania danego modelu urządzenia w odpowiednim roku.

## § 5.

### Pomoc organizacyjna w razie ryzyka utraty lub zniszczenia ubezpieczonego mienia

#### 1.

Jeżeli w momencie wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną, Ubezpieczony znajduje się w podróży na terytorium Polski, w odległości co najmniej 30 km od miejsca ubezpieczenia, a w związku z powstaniem szkody jego obecność w miejscu ubezpieczenia jest niezbędna, Allianz zapewnia w łącznym limicie do wysokości 1000 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe:

- 1) podróż powrotną Ubezpieczonego – zorganizowanie i pokrycie kosztów przejazdu Ubezpieczonego do miejsca ubezpieczenia (podróż kolejną pierwszej klasy lub autobusem);



- 2) podróż Ubezpieczonego po pozostawiony pojazd – zorganizowanie i pokrycie kosztów powrotu Ubezpieczonego z miejsca ubezpieczenia do miejsca jego pobytu, w chwili otrzymania przez niego informacji o zdarzeniu, w celu odebrania pozostawionego tam pojazdu (podróż koleją pierwszej klasy lub autobusem).

2.

Ubezpieczony może skorzystać ze świadczeń określonych w niniejszym paragrafie, w ciągu 48 godzin od wystąpienia szkody, w przeciwnym razie Allianz jest wolny od obowiązków wskazanych w ust. 1.

§ 6.

Pomoc interwencyjna w razie ryzyka utraty lub zniszczenia ubezpieczonego mienia

1.

Jeżeli w następstwie objętego ochroną zdarzenia ubezpieczeniowego, które wystąpiło w miejscu ubezpieczenia, powstaje realne ryzyko utraty lub dalszego uszkodzenia ubezpieczonego mienia, Allianz zapewnia:

interwencję specjalisty – zorganizowanie i pokrycie kosztów dojazdu oraz kosztów robocizny odpowiedniego specjalisty, tj. ślusarza, hydraulika, technika urządzeń grzewczych, elektryka, dekarza, szklarza, stolarza – w limicie do wysokości 500 zł za interwencję i maksymalnie do trzech interwencji w ciągu roku ubezpieczeniowego, dla każdego ze specjalistów z osobna.

Pozostałe koszty powstałe w związku z wystąpieniem szkody, związane z zakupem nowych elementów instalacji, części zamiennych itp., są refundowane w ramach należnego odszkodowania lub Ubezpieczony ponosi je we własnym zakresie, jeżeli szkoda nie jest objęta ochroną.

2.

Ubezpieczony może skorzystać ze świadczeń określonych w niniejszym paragrafie w ciągu 48 godzin od wystąpienia szkody, w przeciwnym razie Allianz jest wolny od obowiązków wskazanych w ust. 1.

§ 7.

Pomoc organizacyjna w sytuacji gdy miejsce ubezpieczenia znajdzie się w stanie wykluczającym możliwość zamieszkiwania

1.

Jeżeli w następstwie objętego ochroną zdarzenia ubezpieczeniowego, które wystąpiło w miejscu ubezpieczenia, znajdzie się ono w stanie wykluczającym możliwość zamieszkiwania, Allianz zapewnia:

- 1) transport Ubezpieczonego do hotelu – zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu Ubezpieczonego wraz z podręcznym bagażem do najbliższego hotelu, w limicie do 100 km od miejsca zamieszkania (bilet kolejowy pierwszej klasy lub bilet autobusowy);
- 2) zakwaterowanie Ubezpieczonego w hotelu – rezerwacja i pokrycie kosztów pobytu Ubezpieczonego w hotelu do wysokości 200 zł za osobę na dobę, maksimum cztery doby hotelowe;
- 3) podróż Ubezpieczonego do osoby wyznaczonej – zorganizowanie i pokrycie kosztów przejazdu Ubezpieczonego wraz z bagażem podręcznym do osoby przez niego wyznaczonej, mieszkającej na terenie Polski (bilet kolejowy pierwszej klasy lub bilet autobusowy).

2.

Jeżeli po usunięciu skutków objętego ochroną zdarzenia ubezpieczeniowego, które wystąpiło w miejscu ubezpieczenia, znajdzie się ono w stanie umożliwiającym ponowne zamieszkanie, Allianz zapewnia:

- 1) transport powrotny Ubezpieczonego z hotelu – zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu powrotnego Ubezpieczonego wraz z bagażem podręcznym

nym z hotelu do miejsca zamieszkania, jeżeli transport do hotelu był organizowany przez przedstawiciela Allianz;

- 2) transport powrotny Ubezpieczonego od osoby wyznaczonej – zorganizowanie i pokrycie kosztów powrotu Ubezpieczonego wraz z bagażem podręcznym do miejsca zamieszkania od osoby wyznaczonej, jeżeli transport do osoby wyznaczonej był organizowany przez przedstawiciela Allianz; okres od dnia zorganizowania transportu do osoby wyznaczonej do dnia transportu powrotnego nie może być dłuższy niż 60 dni.

### 3.

Jeżeli na skutek zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną mienie nie uległo szkodzie, a występuje konieczność zabezpieczenia mienia w miejscu ubezpieczenia, Allianz zapewnia dodatkowo ochronę mienia, tj. zorganizowanie i pokrycie kosztów dozoru przez strażnika z wyspecjalizowanej firmy, w limicie do 48 godzin od wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną.

### 4.

Jeżeli na skutek zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną mienie nie uległo szkodzie, a występuje konieczność zabezpieczenia mienia poza miejscem ubezpieczenia, Allianz zapewnia:

- 1) transport ocalałego mienia do miejsca składowania – zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu ocalałego mienia samochodem ciężarowym do miejsca wyznaczonego przez Ubezpieczonego;
- 2) przechowanie ocalałego mienia – pokrycie kosztów przechowania ocalałego mienia we wskazanym przez Ubezpieczonego miejscu składowania;
- 3) transport powrotny ocalałego mienia – zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu ocalałego mienia ze wskazanego przez Ubezpieczonego miejsca składowania do miejsca ubezpieczenia.

### 5.

Allianz zapewnia transport ocalałego mienia i transport powrotny ocalałego mienia samochodem ciężarowym o ładowności do 3,5 tony, w łącznym limicie do wysokości 1000 zł za całkowite koszty transportu, na każde zdarzenie. Przewożone jest tylko takie mienie, które można załadować do samochodu ciężarowego o ładowności do 3,5 tony.

### 6.

Allianz pokrywa koszty przechowywania ocalałego mienia w miejscu wskazanym przez Ubezpieczonego, w limicie do wysokości 1000 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe.

### 7.

Ubezpieczony może skorzystać ze świadczeń określonych w niniejszym paragrafie w ust. 3 i ust. 4 pkt 1 i 2, w ciągu 48 godzin od wystąpienia szkody, w przeciwnym razie Allianz jest wolny od obowiązku spełnienia świadczenia.

## § 8.

### Pomoc interwencyjna w sytuacjach awaryjnych

#### 1.

W razie wystąpienia sytuacji awaryjnej w miejscu ubezpieczenia, niezależnie od świadczeń określonych w § 6 i 7, Allianz dodatkowo zapewnia interwencję ślusarza w limicie do wysokości 500 zł za interwencję i maksymalnie do trzech interwencji w ciągu roku ubezpieczeniowego. W ramach powyższej usługi zapewnione są koszty dojazdu i robocizny ślusarza.

Pozostałe koszty powstałe w związku z zaistnieniem sytuacji awaryjnej, związane z zakupem nowych zamków, części zamiennych itp., są refundowane w ramach odszkodowania należnego z tytułu ubezpieczenia Wszystko co w domu, lub jeżeli szkoda nie jest objęta ochroną – Ubezpieczony ponosi je we własnym zakresie.

## 2.

Ubezpieczony może skorzystać ze świadczeń określonych w niniejszym paragrafie w ciągu 48 godzin od wystąpienia szkody, w przeciwnym razie Allianz jest wolny od obowiązków wskazanych w ust. 1.

## § 9.

### Pomoc medyczna

#### 1.

Jeżeli w następstwie nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczony doznał trwałego uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, Allianz zapewnia w łącznym rocznym limicie do wysokości 1000 zł na każdego Ubezpieczonego, z zastrzeżeniem, że limit wymieniony w pkt 2, zawiera w tej kwocie:

- 1) wizytę lekarza – zorganizowanie i pokrycie kosztów dojazdu oraz honorarium lekarza za wizytę lekarską w miejscu ubezpieczenia lub zorganizowanie i pokrycie kosztów wizyty lekarskiej w placówce medycznej. O celowości zorganizowania oraz pokrycia kosztów usługi decyduje uprawniony lekarz; Allianz nie pokrywa kosztów, gdy stan zdrowia Ubezpieczonego wymaga wezwania pogotowia ratunkowego;
- 2) wizytę pielęgniarki – zorganizowanie wizyty pielęgniarki w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego, pokrycie kosztów dojazdu i jej honorarium, jeżeli zostało zlecone przez uprawnionego lekarza, do limitu 400 zł;
- 3) transport medyczny do szpitala – zorganizowanie transportu i pokrycie kosztów transportu Ubezpieczonego z miejsca ubezpieczenia do odpowiedniego szpitala wskazanego przez uprawnionego lekarza. O celowości transportu do szpitala oraz o wyborze odpowiedniego środka transportu decyduje uprawniony lekarz; Allianz nie pokrywa kosztów transportu, gdy stan zdrowia Ubezpieczonego wymaga wezwania pogotowia ratunkowego;
- 4) transport medyczny powrotny – zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu Ubezpieczonego ze szpitala do miejsca zamieszkania, jeżeli pobyt w szpitalu trwał dłużej niż pięć dni, odpowiednim, zalecanym przez uprawnionego lekarza środkiem transportu;
- 5) dostawę leków i sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego – zorganizowanie i pokrycie kosztów dostarczenia leków lub drobnego sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego do miejsca ubezpieczenia, jeżeli taka konieczność powstaje w bezpośrednim związku z nieszczęśliwym wypadkiem; o celowości dostawy leków i sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego decyduje uprawniony lekarz.

## § 10.

### Opieka nad ludźmi

#### 1.

Jeżeli w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania Ubezpieczony jest hospitalizowany przez okres dłuższy niż jedną dobę, po uzyskaniu przez uprawnionego lekarza informacji ze szpitala co do przewidywanego czasu hospitalizacji, Allianz spełnia jedno z następujących świadczeń:

- 1) podróż dzieci – zorganizowanie i pokrycie kosztów przewozu dzieci w towarzystwie osoby uprawnionej przez Allianz do miejsca zamieszkania osoby wyznaczonej i powrotu (bilety kolejowe pierwszej klasy lub autobusowe);
- 2) podróż osoby wyznaczonej do opieki nad dziećmi – zorganizowanie i pokrycie kosztów przejazdu osoby wyznaczonej do opieki nad dziećmi z jej miejsca zamieszkania do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego i powrotu (bilety kolejowe pierwszej klasy lub autobusowe);
- 3) podróż osoby wyznaczonej do opieki nad osobami niesamodzielnymi – zorganizowanie i pokrycie kosztów przejazdu osoby wyznaczonej do opieki nad osobami niesamodzielnymi z jej miejsca zamieszkania do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego i powrotu (bilety kolejowe pierwszej klasy lub autobusowe).

## 2.

Jeżeli Allianz nie ma możliwości skontaktowania się z osobą wyznaczoną pod adresem wskazanym przez Ubezpieczonego, lub nie zgadza się ona na sprawowanie tej opieki i w związku z tym nie ma możliwości wykonania świadczeń wymienionych w ust. 1., Allianz zapewnia:

- 1) opiekę nad dziećmi – zorganizowanie i pokrycie kosztów opieki nad dziećmi w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego, w limicie do wysokości 150 zł za każdą dobę i maksymalnie przez trzy doby; jeżeli po upływie tego okresu będzie istniała konieczność przedłużenia opieki, Allianz dołoży starań, by zorganizować opiekę przez dalszą rodzinę lub opiekę społeczną;
- 2) opiekę nad osobami niesamodzielnymi – zorganizowanie opieki w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego dla osoby niesamodzielnej, w limicie do wysokości 150 zł za dobę i maksymalnie przez trzy doby; jeżeli po upływie tego okresu będzie istniała konieczność przedłużenia opieki, Allianz dołoży starań w celu zorganizowania opieki przez dalszą rodzinę lub opiekę społeczną.

## 3.

Jeżeli w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania Ubezpieczony jest hospitalizowany przez okres dłuższy niż pięć dni, Allianz zapewnia dodatkowo:

pomoc domową – zorganizowanie i pokrycie kosztów pomocy domowej po zakończeniu hospitalizacji trwającej powyżej pięciu dni, w związku ze stwierdzoną przez uprawnionego lekarza, medycznie uzasadnioną koniecznością pomocy w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego, w limicie do 500 zł i maksymalnie do pięciu dni na każde zdarzenie. O zasadności zorganizowania i pokrycia kosztów pomocy domowej decyduje uprawniony lekarz.

## 4.

Świadczenia określone w ust. 1 są realizowane na wniosek Ubezpieczonego i za jego pisemną zgodą, pod warunkiem że Allianz ma możliwość skontaktowania się z osobą wyznaczoną pod adresem podanym przez Ubezpieczonego.

## 5.

Opieka nad dziećmi jest zapewniana na podstawie pisemnej zgody Ubezpieczonego, udzielanej w momencie gdy pojawi się konieczność takiej opieki.

## 6.

Świadczenia, o których mowa w ust. 1 i 2, realizowane są wówczas, gdy w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego nie ma żadnej osoby, która mogłaby takie świadczenia zapewnić.

## § 11.

### Nadzór nad zwierzętami

#### 1.

Jeżeli w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania Ubezpieczony jest hospitalizowany przez okres dłuższy niż 2 dni i po uzyskaniu przez uprawnionego lekarza potwierdzenia ze szpitala co do przewidywanego czasu hospitalizacji, Allianz spełnia jedno z następujących świadczeń:

- 1) opieka nad zwierzętami domowymi – zorganizowanie i pokrycie kosztów opieki nad zwierzętami domowymi w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego, w limicie do wysokości 150 zł i maksymalnie do trzech dni. Jeżeli po upływie tego okresu będzie istniała konieczność przedłużenia opieki, Allianz dołoży starań w celu zorganizowania opieki przez dalszą rodzinę lub schronisko dla zwierząt;
- 2) transport zwierząt domowych – zorganizowanie i pokrycie kosztów przewozu zwierząt domowych do osoby wyznaczonej do opieki lub do schroniska dla zwierząt, w limicie do wysokości 200 zł.

2.

Świadczenia, o których mowa w ust. 1, realizowane są wówczas, gdy w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego nie ma żadnej osoby mogącej zapewnić opiekę nad psami i kotami oraz pod warunkiem przedstawienia aktualnego zaświadczenia o szczepieniach profilaktycznych.

3.

Świadczenia wymienione w ust. 1 nie mogą być łączone.

## § 12.

### Infolinia medyczna oraz usługi informacyjne

1.

Allianz zapewnia Ubezpieczonemu całodobowy dostęp do infolinii medycznej, polegający na telefonicznej rozmowie z uprawnionym lekarzem, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości udzieli Ubezpieczonemu ustnej informacji co do dalszego postępowania. Ponadto, Allianz za pośrednictwem Centrum Operacyjnego, w każdej sytuacji zapewnia Ubezpieczonemu telefoniczny dostęp do informacji o lekach, ich działaniu, interakcjach z innymi środkami, przeciwwskazaniach, dawkowaniu, ich zamiennikach. Informacje medyczne oraz telefoniczna rozmowa z uprawnionym lekarzem nie mają charakteru diagnostycznego i leczniczego oraz nie mogą być traktowane jako podstawa do jakichkolwiek roszczeń wobec lekarza, który ich udzielił lub wobec Allianz.

2.

Allianz zapewnia następujące telefoniczne usługi informacyjne:

- a) informacja w razie hospitalizacji – całodobowe przekazywanie ważnych wiadomości rodzinie, jeżeli Ubezpieczony jest hospitalizowany na skutek nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania;
- b) informacja o usługodawcach – całodobowe przekazywanie Ubezpieczonemu informacji o numerach telefonów usługodawców (ślusarz, hydraulik, elektryk, dekarz, szklarz, stolarz, murarz, malarz, glazurnik, parkieciarz, pomoc domowa, agencja ochrony, firma transportowa, przechowalnia rzeczy);
- c) informacja o służbach pierwszej pomocy medycznej – całodobowe przekazywanie informacji o numerach telefonów pogotowia ratunkowego, lekarza dyżurnego;
- d) informacja o służbach użyteczności publicznej – całodobowe przekazywanie Ubezpieczonemu informacji o numerach telefonów policji, straży pożarnej, pogotowia gazowego.

## § 13.

### Usługi remontowe

1.

Jeżeli w następstwie objętego ochroną zdarzenia ubezpieczeniowego, które wystąpiło w miejscu ubezpieczenia, ubezpieczone mienie uległo uszkodzeniom, Allianz zapewnia następujące usługi remontowe w celu usunięcia szkód:

- 1) usługi ślusarskie;
- 2) usługi hydrauliczne;
- 3) usługi dot. urządzeń i instalacji grzewczych;
- 4) usługi elektryczne;
- 5) usługi dekarские;
- 6) usługi szklarskie;
- 7) usługi stolarskie;
- 8) usługi murarskie;
- 9) usługi malarskie;
- 10) usługi glazurnicze;
- 11) usługi parkieciarskie.

2.

Allianz zapewnia usługi remontowe określone w ust. 1 na wniosek Ubezpieczonego, zgłoszony do Centrum Operacyjnego.

3.

Zakres i koszty wykonania usług remontowych są zgodne z ustalonym przez Allianz kosztorysem szkody, odpowiednio do wartości ubezpieczonych grup mienia zadeklarowanych we wniosku o zawarcie ubezpieczenia Wszystko co w domu, nie więcej jednak niż do maksymalnych limitów określonych w o.w.u. Wszystko co w domu.

4.

Koszty wykonania usług remontowych są refundowane w ramach odszkodowania należnego z tytułu ubezpieczenia Wszystko co w domu.

## § 14.

### Wyłączenia odpowiedzialności

1.

Allianz nie zwraca kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego bez uprzedniego powiadomienia i uzgodnienia z Centrum Operacyjnym, nawet w sytuacji gdy koszty te mieszczą się w granicach limitów odpowiedzialności.

2.

Allianz nie świadczy usług assistance i serwisowych, jeżeli szkoda wystąpiła w innym miejscu niż miejsce ubezpieczenia, bądź jeżeli odpowiedzialność Allianz za szkodę jest wyłączona na podstawie o. w. u Wszystko co w domu.

3.

W ramach usług assistance Allianz nie odpowiada za utratę, ubytek lub uszkodzenie mienia. Szkody polegające na utracie, ubytku lub uszkodzeniu mienia są objęte ochroną w ramach umowy ubezpieczenia Wszystko co w domu – zgodnie z określonym w niej zakresem ubezpieczenia.

4.

Allianz nie odpowiada za szkody na osobie i mieniu oraz za szkody polegające na utraconych korzyściach, zaistniałe w związku ze świadczonymi usługami assistance.

5.

Allianz zastrzega sobie prawo do nieudzielenia informacji lub niezorganizowania realizacji świadczenia usługi, jeżeli nie będzie to możliwe w danym momencie przy użyciu dostępnych środków technicznych i posiadanej wiedzy.

6.

Z usług są wyłączone:

- 1) usługi związane z uszkodzeniami, za naprawę których odpowiadają właściwe służby administracyjne lub właściwe służby pogotowia technicznego, energetycznego, wodnokanalizacyjnego oraz gazowego;
- 2) usługi elektryka lub technika urządzeń i instalacji grzewczych związane z uszkodzeniami żarówek, lampek kontrolnych, przedłużaczy itp.;
- 3) usługi związane z konserwacją ubezpieczonych ruchomości domowych i stałych elementów wykończeniowych;
- 4) usługi związane z naprawą uszkodzeń, które pojawiły się przed zaistnieniem zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną;
- 5) wszelkie usługi wykonywane poza terytorium Polski;
- 6) usługi medyczne, jeżeli stan zdrowia Ubezpieczonego wymaga wezwania pogotowia ratunkowego.

7.

Z usług określonych w § 7 ust. 4. pkt 1 i 3 jest wyłączony transport mienia, które ze względu na swoją wagę i/lub gabaryty nie może być przewożone samochodem ciężarowym o ładowności do 3,5 tony.

8.

Allianz nie pokrywa kosztów:

- 1) zakupu leków, środków opatrunkowych i innych medykamentów;
- 2) związanych z chorobami przewlekłymi i psychicznymi oraz ich zaostrzeniami;
- 3) związanych z wypadkami spowodowanymi umyślnie (w tym samobójstwa, usiłowania popełnienia samobójstwa i samookaleczenia);
- 4) będących następstwem alkoholizmu lub przebywania pod wpływem alkoholu, używania narkotyków i środków odurzających nieprzepisanych przez lekarza lub przepisanych przez lekarza, ale stosowanych niezgodnie z jego zaleceniem.

9.

Allianz nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub brak możliwości realizacji świadczeń lub udzielenia informacji, jeśli są one spowodowane przez siłę wyższą, a w szczególności: strajki, niepokoje społeczne, zamieszki, akty terroru, sabotaż, wojnę (również domową), skutki promieniowania radioaktywnego, a także ograniczenia w poruszaniu się wynikające z decyzji władz administracyjnych.

## § 15.

### Postępowanie w razie szkody

1.

W razie wystąpienia szkody Ubezpieczony jest zobowiązany – przed podjęciem działań we własnym zakresie – do skontaktowania się z Centrum Operacyjnym.

2.

Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:

- 1) imię i nazwisko Ubezpieczonego;
- 2) imię i nazwisko osoby zgłaszającej;
- 3) adres miejsca ubezpieczenia;
- 4) numer polisy;
- 5) okres ubezpieczenia;
- 6) krótki opis szkody lub nieszczęśliwego wypadku i rodzaju koniecznej pomocy;
- 7) numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym;
- 8) inne informacje przydatne pracownikowi Centrum Operacyjnego Allianz do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług.

3.

Jeżeli niedopełnienie przez Ubezpieczonego obowiązków określonych w ust. 2 uniemożliwiło realizację usług w ramach umowy Home Assistance, Allianz jest wolny od odpowiedzialności.

## § 16.

### Postanowienia końcowe

1.

W trakcie trwania umowy ubezpieczenia Allianz może wprowadzić zmianę o.w.u. W takim przypadku Allianz jest zobowiązany przedstawić Ubezpieczającemu wprowadzane zmiany o.w.u. w formie pisemnej ze wskazaniem różnic pomiędzy dotychczasowymi o.w.u. a nowymi przed ich wprowadzeniem do umowy. W przypadku braku akceptacji zmian, Ubezpieczający ma prawo do wypowiedzenia umowy ubezpieczenia.

2.

Za zgodą stron do umowy ubezpieczenia mogą być wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w o.w.u. Home Assistance.

3.

Wszelkie odstępstwa od postanowień o.w.u. Home Assistance oraz postanowienia dodatkowe muszą być sporządzone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.

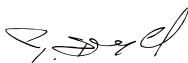
4.

W kwestiach nieunormowanych w o.w.u. Home Assistance mają zastosowanie postanowienia o.w.u. Wszystko co w domu, przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o działalności ubezpieczeniowej oraz innych bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

5.

Niniejsze o.w.u. Home Assistance zostały przyjęte uchwałą Zarządu Towarzystwa Ubezpieczeń Allianz Polska Spółka Akcyjna nr 88/2007 z dnia 11.07.2007 roku i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawartych od dnia 10.08.2007 roku.

Warszawa, dnia 11 lipca 2007 roku



Paweł Dangel  
Prezes Zarządu



Piotr Dzikiewicz  
Wiceprezes Zarządu



Jerzy Nowak  
Wiceprezes Zarządu



Michael Müller  
Wiceprezes Zarządu







