

## INFORMACJE DOTYCZĄCE UMOWY UBEZPIECZENIA ZAWIERANEJ NA ODLEGŁOŚĆ

Wykonując obowiązek wynikający z art. 39 i następnych ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 poz. 827 z późn. zm.), Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group (zwana dalej także „Compensą”), wskazując na zamiar zawarcia z Panią/Panem (zwanym dalej także „konsumentem”) umowy ubezpieczenia, przedstawia następujące informacje dotyczące ww. umowy (dalej także „Informacje”).

**I.** Oferentem (ubezpieczycielem) jest Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie (02-342) przy Al. Jeruzolimskich 162 wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem 000006691, NIP: 526 02 14 686, kapitał zakładowy 219 851 960,40 zł – opłacony w całości.

**2.** Towarzystwo Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group prowadzi działalność ubezpieczeniową na podstawie zezwolenia wydanego przez Ministra Finansów z dnia 12 grudnia 1990 roku, adres elektroniczny: [www.compensa.pl](http://www.compensa.pl), adres mailowy: [centrala@compensa.pl](mailto:centrala@compensa.pl),

**3.** Wskazujemy dane operatorów środków porozumiewania się na odległość:

**1)** Beesafe Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-342) przy Al. Jeruzolimskich 162,

**2)** Provident Polska S.A. z siedzibą przy ul. Inflanckiej 4A, 00-189 Warszawa.

**4.** Przedmiotem ubezpieczenia organizacja lub pokrycie kosztów albo zwrot kosztów pomocy Ubezpieczonemu we wskazanym poniżej zakresie:

**5.** Zakres ubezpieczenia wynika z poniższej tabeli:

Lp.	Opis świadczenia	Wariant Plus	
		Ilość usług. Wysokość sum ubezpieczenia	
1.	Ochrona sprzętu AGD / RTV / PC	utrata wskutek kradzieży z włamaniem	1 raz w roku do 5 000 zł, nie więcej jednak niż wartość sprzętu
		uszkodzenie / zniszczenie z przyczyn innych niż awaria sprzętu	2 razy w roku do 1 000 zł za każdym razem obejmuje: dojazd, naprawę wraz z transportem do serwisu oraz kosztem części zamiennych, nie więcej jednak niż wartość sprzętu
2.	Pomoc specjalistów	awaria sprzętu	2 razy w roku do 1 000 zł za każdym razem obejmuje: dojazd, naprawę wraz z transportem do serwisu, nie więcej jednak niż wartość sprzętu
		zdarzenie losowe awaria instalacji	2 razy w roku do 600 zł za każdym razem obejmuje: dojazd, koszty robocizny
3.	Dozór miejsca ubezpieczenia	zdarzenie losowe	2 razy w roku do 3.000 zł za każdym razem ochrona – max 48h
4.	Tymczasowe zakwaterowanie	kradzież z włamaniem awaria instalacji	
5.	Sprzątanie po szkodzie	zdarzenie losowe	
7.	Opieka nad osobami niesamodzielnymi	Nieszczęśliwy wypadek	1 raz w roku max 48h do 1 000 zł
8.	Opieka nad zwierzętami domowymi		1 raz w roku max 48h do 1 000 zł
9.	Pomoc zdalna IT		6 razy w roku
10.	Asysta prawna		3 razy w roku

**6.** Wysokość składki ubezpieczeniowej: 220 zł.

**7.** Składka ubezpieczeniowa jest płatna jednorazowo.

**8.** Długość okresu ubezpieczenia wynosi 1 rok.

**9.** Pozostałe informacje o istotnych właściwościach ubezpieczenia zawarte są w przedstawionych Pani/Panu ogólnych warunkach ubezpieczenia, w oparciu o które umowa ubezpieczenia jest zawierana (ogólne warunki ubezpieczenia, podobnie jak niniejsza Informacja, są udostępniane w postaci elektronicznej w taki sposób, że konsument może je przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności).

**10.** Zawierając umowę ubezpieczenia na odległość nie ponosi Pani/Pan innych kosztów wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość niż koszty połączenia internetowego pozwalającego na skorzystanie z aplikacji sprzedażowej oraz z adresem elektronicznym wskazanym przez ubezpieczającego w trakcie zawierania umowy ubezpieczenia, na który po jej zawarciu zostanie przesłana polisa i inne dokumenty związane z umową ubezpieczenia. Ponadto ubezpieczający jest zobowiązany do zapłaty składki ubezpieczeniowej.

**11.** W przypadku umów ubezpieczenia zawartych na odległość



ubezpieczający ma prawo odstąpić od umowy ubezpieczenia bez podania przyczyny w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy ubezpieczenia, tj. od dnia doręczenia na adres elektroniczny polisy potwierdzającej zawarcie danej umowy ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827), jeżeli jest to termin późniejszy.

**12.** Jeżeli umowa ubezpieczenia inna niż umowa zawarta na odległość, jest zawarta na okres dłuższy niż sześć miesięcy ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia, w terminie 30 dni, a w przypadku gdy ubezpieczający jest przedsiębiorcą w terminie 7 dni, od dnia zawarcia umowy. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy Compensa nie poinformowała ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Compensa udzielała ochrony ubezpieczeniowej.

**13.** W przypadku umów ubezpieczenia zawartych na odległość i rozpoczętego za zgodą ubezpieczającego świadczenia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem terminu do odstąpienia od danej umowy ubezpieczenia, ubezpieczający zobowiązany jest do zapłacenia składki za okres, w jakim Compensa udzielała ochrony ubezpieczeniowej w wysokości obliczonej poprzez podzielenie kwoty składki należnej za cały okres ubezpieczenia przez liczbę dni okresu ubezpieczenia, a następnie pomnożenie tej kwoty przez liczbę dni faktycznie udzielanej przez Compensę ochrony ubezpieczeniowej.

**14.** Odstąpienia od umowy ubezpieczenia ubezpieczający dokonuje składając oświadczenie o odstąpieniu od danej umowy ubezpieczenia w formie pisemnej i doręczając je na adres Compensy: Al. Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa, lub agentowi ubezpieczeniowemu, który działa w imieniu i na rzecz Compensy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed upływem terminu. W przypadku odstąpienia od umowy ubezpieczenia zawartej na odległość jest ona uważana za niezawartą a ubezpieczający zwolniony jest z wszelkich zobowiązań, z zastrzeżeniem ust. 6 powyżej. To, co strony umowy ubezpieczenia świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu, w terminie 30 dni liczonego od dnia odstąpienia od umowy – w przypadku ubezpieczającego, a od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy – w przypadku Compensy.

**15.** W przypadku umów zawartych na odległość prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje ubezpieczającemu w przypadku umów całkowicie wykonanych na żądanie ubezpieczającego przed upływem terminów na odstąpienie od umowy ubezpieczenia.

**16.** Oferta jest ważna do zakończenia okresu jej wyświetlania w ramach aplikacji sprzedażowej operatora środków porozumiewania się na odległość Beesafe Sp. z o.o. i podczas prowadzonego obecnie przez Panią/Pana procesu zawierania umowy ubezpieczenia.

**17.** Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu oraz uprawnionemu z umowy będącemu osobą fizyczną oraz ubezpieczającemu, ubezpieczonemu oraz poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej będącemu osobą prawną albo spółką nieposiadającą osobowości prawnej, przysługuje prawo do wniesienia reklamacji.

**18.** Reklamację można złożyć w każdej jednostce Compensy obsługującej klientów.

**19.** Reklamacja może być złożona:

**1)** na piśmie – osobiście w jednostce COMPENSY obsługującej klientów

albo wysłana przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe, albo wysłana na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy;

**2)** ustnie – telefonicznie pod numerem 22 501 61 00;

**3)** ustnie – osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce COMPENSY obsługującej klientów – tylko jeśli reklamację składa osoba fizyczna;

**4)** w postaci elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@compensa.pl – tylko jeśli reklamację składa osoba fizyczna.”

**20.** Compensa odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Jeśli Compensa z uzasadnionej przyczyny nie może udzielić odpowiedzi w tym terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, poinformuje osobę wnoszącą reklamację o przyczynach braku możliwości jego dotrzymania, możliwości dotrzymania terminu, okolicznościach, które muszą zostać ustalone, przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi (nowy termin nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji).

**21.** Compensa odpowiada na reklamacje w postaci papierowej lub w przypadku ubezpieczających, ubezpieczonych i uprawnionych z umowy będących osobami fizycznymi – za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy z 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych; odpowiedź może zostać dostarczona osobie składającej reklamację pocztą elektroniczną wyłącznie na jej wniosek, a w przypadku poszukującego ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczającego oraz ubezpieczonego będących osobami prawnymi albo spółkami nieposiadającymi osobowości prawnej – na innym trwałym nośniku informacji w rozumieniu ustawy z 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.

**22.** Podmioty nieposiadające prawa do złożenia reklamacji, mogą złożyć skargę dotyczącą usług świadczonych przez Compensę. Do skargi stosuje się powyższe postanowienia dotyczące reklamacji z wyłączeniem postanowień dotyczących formy odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na skargę udzielana jest w formie pisemnej, chyba że uzgodniono inną formę odpowiedzi. Jeśli skarżący wyraził chęć otrzymania odpowiedzi drogą elektroniczną, odpowiedź na skargę wysyłana jest na wskazany adres e-mail.

**23.** Ubezpieczający, ubezpieczony oraz uprawniony z umowy będący osobą fizyczną mogą złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego, zwłaszcza w przypadku nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji, niewykonania w terminie czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z oczekiwaniami klienta.

**24.** Na wniosek ubezpieczającego, ubezpieczonego oraz uprawnionego z umowy będącego osobą fizyczną spór z Compensą można poddać pozasądowemu postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego przeprowadzonemu przez Rzecznika Finansowego (szczegółowe informacje są dostępne na stronie internetowej: <https://rf.gov.pl>).

**25.** Istnieje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów między konsumentami a przedsiębiorcami drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej. Platforma umożliwia dochodzenie roszczeń wynikających z umów oferowanych przez Internet lub za pośrednictwem innych środków elektronicznych (zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z 21 maja 2013 roku w sprawie internetowego systemu



rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE), zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej. Platforma jest dostępna na stronie internetowej [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/). Adres e-mail Compensy: [centrala@compensa.pl](mailto:centrala@compensa.pl).

**26.** Compensa jako instytucja finansowa podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

**27.** Istnieje możliwość występowania o pozasądowe rozstrzygnięcie sporów wynikających z zawartych umów ubezpieczenia przez sądy arbitrażowe, jak również, w przypadku gdy ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia jest osobą fizyczną, z wnioskiem do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego. Istnieje również możliwość zwracania się do Rzecznika Finansowego z innymi wnioskami niż opisany powyżej, a także zwracania się z wnioskami do Komisji Nadzoru Finansowego. Konsument może poszukiwać pomocy u organizacji konsumenckich, w szczególności u miejskiego (powiatowego) rzecznika praw konsumentów.

**28.** Językiem stosowanym w relacjach między Compensą i konsumentem jest język polski.

**29.** Prawem właściwym stanowiącym podstawę stosunków między Compensą i konsumentem przed zawarciem umowy ubezpieczenia oraz prawem właściwym do zawierania i wykonywania tej umowy jest prawo polskie.

**30.** Powództwo o roszczenie wynikające z umów ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia. Powództwo o roszczenie wynikające z umów ubezpieczenia można wytoczyć także według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

**31.** Niniejsze Informacje są nieodpłatnie udostępniane przed zawarciem umowy ubezpieczenia z możliwością ich zapisania na urzędzeniu, za pomocą którego korzysta Pani/Pan ze środków porozumiewania się na odległość. Ponadto po zawarciu umowy ubezpieczenia niniejsze Informacje zostaną przez Beesafe Sp. z o.o. jako agenta ubezpieczeniowego działającego w imieniu Compensy przesyłane na adres elektroniczny wskazany przez ubezpieczającego wraz z innymi dokumentami dotyczącymi zawartej umowy ubezpieczenia (w tym ogólnymi warunkami ubezpieczenia).