

# Ubezpieczenie Assistance Domowy Provident

## Dlaczego warto mieć ubezpieczenie Assistance Domowy?

Ubezpieczenie Assistance Domowy zapewni Ci pomoc w różnych zdarzeniach domowych:

- ✔ utratę sprzętu w wyniku kradzieży z włamaniem
- ✔ naprawę sprzętu po uszkodzeniu (niebędącym awarią), zniszczeniu lub awarii
- ✔ pomoc specjalistów przy awarii instalacji domowych (np. nie działający przełącznik czy gniazdo)
- ✔ dozór miejsca zamieszkania, sprzątnięcie po szkodzie, tymczasowe zakwaterowanie w przypadku wystąpienia zdarzenia losowego (np. pożar, silny wiatr)
- ✔ opiekę nad osobami niesamodzielnymi czy zwierzętami w przypadku gdy ulegniesz wypadkowi i nie będziesz mógł się nimi opiekować
- ✔ zdalną pomoc IT gdy masz problem z oprogramowaniem komputera
- ✔ asystę prawną gdy szukasz rozwiązań z zakresu prawa pracy, cywilnego czy rodzinnego

Kupując ubezpieczenie Assistance Domowy wybierasz jeden z wariantów opisanych w owu. Otrzymasz określone w warunkach usługi.

## Chcesz zgłosić szkodę?



Zrób to szybko i prosto. Przygotuj numer polisy ubezpieczeniowej, i numer rachunku bankowego



**+48 500 965 626**

od poniedziałku do piątku  
w godzinach 8:00 – 17:00

## Co dalej z Twoją szkodą?



- jeżeli przesłane dokumenty okażą się niewystarczające, poprosimy Cię o przesłanie dodatkowych dokumentów listem lub na adres **szkody@compensa.pl** (w temacie e-maila wpisz numer szkody)
- decyzję o odszkodowaniu otrzymasz listem lub e-mailem; wypłata przyznanego odszkodowania nastąpi w terminie wynikającym z przepisów prawa

## Jak się z nami skontaktować w każdej innej sprawie?

### Compensa Kontakt

**+48 22 501 61 00**

poniedziałek-piątek w godz. 8:00-18:00

E-mail

**reklamacje@compensa.pl**

### Adres pocztowy

Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

Vienna Insurance Group

Aleje Jerozolimskie 162

02-342 Warszawa



Naprawa sprzętu  
PC / AGD / RTV



Utrata sprzętu  
(kardzież  
z włamaniem)



Pakiet usług  
Asisstance



Pomoc specjalistów  
przy awarii  
instalacji domowych



Dozór miejsca  
zamieszkania



Sprzątanie  
po szkodzie



Tymczasowe zakwaterowanie  
w przypadku wystąpienia  
zdarzenia losowego  
(np. pożar, silny wiatr)



Opieka nad osobami  
niesamodzielnymi



Opieka nad zwierzętami



Zdalna pomoc IT



Asysta prawna

# Ogólne warunki ubezpieczenia Assistance Domowy Provident

## Spis Treści

§ 1. Zakres stosowania Ogólnych warunków ubezpieczenia oraz wyjaśnienie użytych pojęć	6
§ 2. Okres ubezpieczenia	7
§ 3. Przedmiot ubezpieczenia, zakres odpowiedzialności, sumy ubezpieczenia, przysługujące świadczenia	7
§ 4. Wyłączenia z zakresu odpowiedzialności	7
§ 5. Składka ubezpieczeniowa	9
§ 6. Wypowiedzenie Umowy ubezpieczenia oraz odstąpienie od Umowy ubezpieczenia	9
§ 7. Pozostałe prawa i obowiązki stron	9
§ 8. Wypłata odszkodowania lub spełnienie świadczenia	10
§ 9. Reklamacje i skargi	10
§ 10. Pozostałe postanowienia ogólne	10
Aneks nr 1	11



# Informacje o istotnych postanowieniach do Ogólnych warunków ubezpieczenia Assistance Domowy Provident

Zgodnie z art. 17 Ustawy o Działalności Ubezpieczeniowej i Reasekuracyjnej oraz Rozporządzenia Ministra Finansów

RODZAJ INFORMACJI	NUMER ZAPISU Z WZORCA UMOWNEGO
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 2; § 3 ust. 1, 3 – 5; § 7 ust. 3.
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności COMPENSY uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 3 ust. 5; § 4; § 10 ust.3.

## § 1. Zakres stosowania Ogólnych warunków ubezpieczenia oraz wyjaśnienie użytych pojęć.

1. Ogólne warunki ubezpieczenia („OWU”) zostały zatwierdzone przez Zarząd Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group („COMPENSA”) uchwałą nr 19/09/2022 z 23.09.2022 roku. Mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od 1 października 2022 roku („Umowy ubezpieczenia ubezpieczenia”).

Wszelkie odstępstwa od OWU, które mają mieć zastosowanie do danej Umowy ubezpieczenia, muszą mieć formę pisemną.

2. Użyte w OWU pojęcia, także pisane małą literą, oznaczają:

- 1) **ASYSTA PRAWNA** – organizacja i pokrycie kosztów porad i konsultacji prawnych udzielanych przez Prawnika:

- a) porady i konsultacje prawne przez telefon – polegające na poinformowaniu Ubezpieczonego o obowiązującym stanie prawnym, o jego uprawnieniach lub obowiązkach, jak również w celu wskazania Ubezpieczonemu możliwych sposobów rozwiązania problemu lub o interpretacji zagadnienia prawnego,
- b) informacja prawna oraz przesyłanie wzorów pism drogą e-mail – polegająca na pomocy prawnej drogą elektroniczną poprzez przesłanie Ubezpieczonemu informacji prawnych lub wzorów pism.

Usługa „asysta prawna” obejmuje wyłącznie problemy prawne, które wystąpiły na terenie Polski w okresie ubezpieczenia, podlegają prawu polskiemu, są rozstrzygane przez właściwe organy na terenie Polski i są związane z życiem prywatnym z zakresu: prawa konsumenckiego, prawa rodzinnego, prawa spadkowego, prawa administracyjnego, prawa pracy, prawa o ruchu drogowym;

- 2) **AWARIA INSTALACJI** – nagłe i niespodziewane: uszkodzenie, nieprawidłowe działanie lub zaprzestanie działania instalacji;
- 3) **AWARIA SPRZĘTU** – nagłe i niespodziewane: nieprawidłowe działanie lub zaprzestanie działania sprzętu AGD / RTV / PC;
- 4) **CENTRUM ALARMOWE** – telefoniczne centrum zgłoszeniowe, czynne przez całą dobę, przez wszystkie dni w roku, przyjmujące zgłoszenia i organizujące świadczenia Assistance z zastrzeżeniem, że usługa „asysta prawna” jest realizowana w każdy dzień roboczy od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 20.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni 24 i 31 grudnia każdego roku. Numer tel. do obsługi zgłoszeń Asisstance: 500 965 626;
- 5) **DOM MIESZKALNY** – trwale związany z gruntem obiekt budowlany wolnostojący albo w zabudowie bliźniaczej, szeregowej lub grupowej (wraz z garażem stanowiącym jedną bryłę z domem mieszkalnym) , służący zaspokajaniu potrzeb mieszkaniowych;
- 6) **DOZÓR MIEJSCA UBEZPIECZENIA** – organizacja i pokrycie kosztów zabezpieczenia i ochrony mieszkania lub domu mieszkalnego w przypadku wystąpienia zdarzenia losowego bądź awarii instalacji w celu zapobieżenia zwiększenia się rozmiarów szkody lub uniknięcia powstania kradzieży z włamaniem;
- 7) **KRADZIEŻ Z WŁAMANIEM** – dokonanie lub usiłowanie dokonania zaboru mienia z zamkniętego miejsca ubezpieczenia, po uprzednim usunięciu przy użyciu siły lub narzędzi istniejących zabezpieczeń lub po otworzeniu wejścia podrobionym lub dopasowanym kluczem albo kluczem oryginalnym, w którego posiadanie sprawca wszedł wskutek włamania do innego pomieszczenia lub w wyniku rabunku, za który rozumie się zabór z użyciem przemocy fizycznej lub groźby jej natychmiastowego użycia, albo po uprzednim doprowadzeniu danej osoby do stanu nieprzytomności, bezbronności lub bezsilności;
- 8) **MIEJSCA UBEZPIECZENIA** – mieszkanie lub dom mieszkalny wskazany w polisie będący miejscem stałego zamieszkania Ubezpieczonego;
- 9) **MIESZKANIE** – wydzielony w budynku wielorodzinnym samodzielny lokal mieszkalny, znajdujący się w budynku wielorodzinnym;
- 10) **NIESZCZĘŚLIWY WYPADEK** – nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w wyniku którego Ubezpieczony, niezależnie od swej woli, doznał trwałego uszczerbku na zdrowiu lub rozstroju zdrowia;
- 11) **OCHRONA SPRZĘTU AGD / RTV / PC:** obejmuje:
- a) utratę sprzętu wskutek kradzieży z włamaniem,
- b) zniszczenie lub uszkodzenie sprzętu,
- c) awarię sprzętu,

w przypadku uszkodzenia lub zniszczenia lub awarii sprzętu, usługa „ochrona sprzętu” obejmuje organizację i pokrycie kosztów dojazdu i robocizny specjalisty w zakresie naprawy sprzętu a w przypadku jeśli naprawa w miejscu ubezpieczenia nie jest możliwa, świadczenie obejmuje także organizację i pokrycie kosztów transportu do najbliższego serwisu i z powrotem oraz kosztów naprawy w serwisie. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia sprzętu usługa obejmuje ponadto koszt części zamiennych;

- 12) **OPIEKA NA OSOBAMI NIESAMODZIELNYMI** – organizacja i pokrycie kosztów opieki nad osobami niesamodzielnymi zamieszkującymi wraz z Ubezpieczonym w miejscu ubezpieczenia i będącymi pod opieką Ubezpieczonego, w przypadku gdy Ubezpieczony nie może sprawować opieki z uwagi na nieszczęśliwy wypadek uniemożliwiający mu poruszanie

się (potwierdzone zwolnieniem lekarskim) oraz pod warunkiem, że w miejscu ubezpieczenia nie zamieszkują wraz z Ubezpieczonym osoby, które mogą sprawować opiekę. Przez osoby niesamodzielne rozumie się dzieci do 13 roku życia oraz osoby niesprawne, które z powodu choroby lub wieku nie mogą samodzielnie wykonywać podstawowych czynności życia codziennego. Usługa obejmuje: zakup artykułów spożywczych pierwszej potrzeby, przygotowanie posiłków, codzienne porządki domowe, podlewanie kwiatów;

- 13) **OPIEKA NAD ZWIERZĘTAMI DOMOWYMI:** organizacja i pokrycie kosztów opieki w miejscu ubezpieczenia nad zwierzętami będącymi własnością Ubezpieczonego, w przypadku gdy Ubezpieczony nie może sprawować opieki z uwagi na nieszczęśliwy wypadek uniemożliwiający mu poruszanie się (potwierdzone zwolnieniem lekarskim) oraz pod warunkiem, że w miejscu ubezpieczenia nie zamieszkują wraz z Ubezpieczonym osoby, które mogą sprawować opiekę. Usługa obejmuje: karmienie, wyprowadzanie psa na spacer (nie częściej niż 3 razy dziennie) oraz na utrzymaniu higieny. W przypadku opieki nad psem lub kotem usługa świadczona jest pod warunkiem posiadania przez Ubezpieczonego zaświadczenia o aktualnych szczepieniach profilaktycznych zwierząt;
- 14) **POMOC SPECJALISTÓW** – organizacja i pokrycie kosztów dojazdu i robocizny specjalisty właściwego na rodzaj zdarzenia to jest: ślusarza, hydraulika, elektryka, szklarza, stolarza, dekarza;
- 15) **POMOC IT** – telefoniczna lub zdalna pomoc Eksperta technicznego w rozwiązywaniu problemów poprzez:
- a) zdalną konfigurację dowolnego programu pocztowego,
- b) wsparcie merytoryczne i techniczne w obsłudze pakietu MS Office (wszystkie wydane przez producenta wersje),
- c) wsparcie merytoryczne w obsłudze kanałów Social Media niepolegające na świadczeniu usługi ciągłej lecz polegające na rozwiązaniu bieżących problemów z obsługą takich kanałów,
- d) wsparcie merytoryczne i techniczne w obsłudze systemów operacyjnych Windows oraz Mac (dowolne wersje),
- e) pomoc w instalacji oraz deinstalacji oprogramowania,
- f) diagnostykę i naprawę niewłaściwie działającego oprogramowania w przypadku awarii urządzenia,
- g) pomoc przy obsłudze, instalacji i konfiguracji urządzeń oraz oprogramowania,
- h) sprawdzenie poziomu bezpieczeństwa komputera (przeskanowaniu w poszukiwaniu wirusów lub instalacji odpłatnych lub darmowych programów antywirusowych) na życzenie Ubezpieczonego,
- i) zdalną pomoc przy usuwaniu wirusów komputerowych lub innego rodzaju potencjalnie niebezpiecznego oprogramowania z urządzeń,
- j) przyspieszenie działania komputera – optymalizacji szybkości pracy systemu operacyjnego,
- k) doradztwo w zakresie doboru nowego urządzenia,
- l) pomoc w ustawieniu kontroli rodzicielskiej,
- m) skanowanie antywirusowe i malware,
- n) weryfikację nielegalnego oprogramowania i usunięcie go na życzenie Ubezpieczonego,
- o) pomoc w konfiguracji poczty – wsparcie telefoniczne,
- p) udzielenie instrukcji i wsparciu w konfigurowaniu chmury – wsparcie telefoniczne,
- q) pomoc w aktualizacji systemów operacyjnych – wsparcie telefoniczne lub instrukcje,
- r) wsparcie telefoniczne w obsłudze merytorycznej telefonów i urządzeń mobilnych typu tablet z systemami iOS, Android, Windows,
- s) wsparcie telefoniczne podczas pobierania lub instalowania aplikacji,
- t) wsparcie telefoniczne podczas konfigurowania płatności przez telefon;
- 16) **SPRZĄTANIE PO SZKODZIE** – organizacja i pokrycie kosztów sprzątnięcia mieszkania lub domu mieszkalnego po szkodzi powstałej w wyniku zdarzenia losowego lub awarii instalacji. Usługa obejmuje również uprzątnięcie pozostałości po szkodzi z terenu posesji, na której zlokalizowany jest dom mieszkalny;
- 17) **SPRZĘT AGD** – stanowiące własność Ubezpieczonego następujące urządzenia domowe zakupione nie wcześniej niż 5 lat przed dniem zawarcia Umowy ubezpieczenia: pralki, suszarki, pralko-suszarki, zmywarki, chłodziarki, lodówki, zamrażarki, kuchenki gazowe i elektryczne, piekarniki, płyty elektryczne i indukcyjne;
- 18) **SPRZĘT RTV / PC** – stanowiący własność Ubezpieczonego następujący sprzęt elektroniczny domowego użytku, zakupiony nie wcześniej niż 3 lata przed dniem zawarcia Umowy ubezpieczenia:
- a) telewizory, radioodbiorniki, sprzęt muzyczny, zestawy: audio, kina domowego lub głośników, projektory (rzutniki), gramofony, dekodery, konwertery,
- b) komputery stacjonarne, komputery przenośne, drukarki, skanery,



urządzenia wielofunkcyjne (tj. urządzenia łączące kilka funkcji typu: skanowanie, drukowanie, kopiowanie), monitory, pamięć zewnętrzna,

- c) telefony komórkowe, tablety;
- 19) **SZKODA** – uszczerbek majątkowy powstały w następstwie zdarzenia w postaci utraty, zniszczenia lub uszkodzenia rzeczy ruchomej lub nieruchomości (szkoda rzeczowa);
- 20) **TYMCZASOWE ZAKWATEROWANIE** – organizacja i pokrycie kosztów wskazanego przez Centrum Alarmowe hotelu lub lokalu zastępczego na terenie Polski, w odległości nie większej niż 50 km od miejsca ubezpieczenia w przypadku, gdy na skutek zdarzenia losowego lub awarii instalacji mieszkanie lub dom mieszkalny nie nadaje się do zamieszkiwania przez okres dłuższy niż 3 dni. Fakt zaistnienia szkody, jej zakres oraz czas trwania tymczasowego zakwaterowania musi zostać potwierdzony przez Centrum Alarmowe;
- 21) **WARTOŚĆ ODTWORZENIOWA (NOWA)** – w przypadku utraty sprzętu AGD / RTV / PC wskutek kradzieży z włamaniem lub jego zniszczenia w stopniu nie nadającym się do naprawy - wartość odpowiadająca cenie zakupu nowego przedmiotu tego samego rodzaju, typu oraz o tych samych lub podobnych parametrach;
- 22) **ZDARZENIE LOSOWE:**
- a) wiatr, wybuch, zalanie rozumiane jako działanie wody lub innych płynów bądź pary pochodzących z instalacji, urządzeń, sprzętu AGD;
- b) stłuczenie lub pęknięcie szyb w oknach zewnętrznych,
- c) utrata kluczy do drzwi wejściowych mieszkania lub domu mieszkalnego,
- d) awaria drzwi wejściowych do mieszkania lub domu mieszkalnego.

## § 2. Okres ubezpieczenia

- Umowa ubezpieczenia zawierana jest na czas określony.
- Okres ubezpieczenia określony jest w polisie.
- Ochrona ubezpieczenia rozpoczyna się od dnia następnego po opłaceniu składki.
- Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje zdarzenia powstałe w okresie ubezpieczenia, przy czym odpowiedzialność w zakresie szkód powstałych w wyniku awarii lub uszkodzenia lub zniszczenia sprzętu AGD / RTV / PC powstaje po upływie 21 dni od dnia rozpoczęcia się ochrony ubezpieczeniowej.

Karencji nie stosuje się w przypadku nieprzerwanej kontynuacji ubezpieczenia w COMPENSIE.

## § 3. Przedmiot ubezpieczenia, zakres odpowiedzialności, sumy ubezpieczenia, przysługujące świadczenia

- Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja i pokrycie kosztów świadczeń w związku z zajściem zdarzenia objętego Umową ubezpieczenia w miejscu ubezpieczenia wskazanym w Umowie ubezpieczenia, na terenie Polski.
- Ubezpieczenie zawierane jest w formie indywidualnej, w której Ubezpieczający jest jednocześnie Ubezpieczonym.
- Zakres ubezpieczenia obejmuje:
  - zdarzenia powstałe i zgłoszone w okresie ubezpieczenia;
  - świadczenia wskazane w ust. 5.
- Ubezpieczenie może być zawarte w Wariancie Standard lub w Wariancie Plus, różniących się między sobą zakresem i wysokością sum ubezpieczenia.
- Wysokość sum ubezpieczenia określona jest w poniższej tabeli. Sumy ubezpieczenia stanowią górną granicę odpowiedzialności COMPENSY za szkody powstałe w okresie ubezpieczenia wskazanym w Umowie ubezpieczenia i ulegają obniżeniu o kwoty wypłaconych odszkodowań / zrealizowanych świadczeń.

Lp.	Opis świadczenia	Liczba usług. Wysokość sum ubezpieczenia		
		Wariant Standard	Wariant Plus	
1	Ochrona sprzętu AGD / RTV / PC	utrata wskutek kradzieży z włamaniem	1 raz w roku do 2 000 zł, nie więcej jednak niż wartość sprzętu	1 raz w roku do 5 000 zł, nie więcej jednak niż wartość sprzętu
		uszkodzenie / zniszczenie z przyczyn innych niż awaria sprzętu	1 raz w roku do 600 zł, obejmuje: dojazd, naprawę wraz z transportem do serwisu oraz kosztem części zamiennych, nie więcej jednak niż wartość 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
		awaria sprzętu	1 raz w roku do 600 zł obejmuje: dojazd, naprawę wraz z transportem do serwisu, nie więcej jednak niż wartość 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
2	Pomoc specjalistów	zdarzenie losowe awaria instalacji	1 raz w roku do 600 zł obejmuje: dojazd, koszty robocizny	2 razy w roku do 600 zł za każdym razem obejmuje: dojazd, koszty robocizny
3	Dozór miejsca ubezpieczenia	zdarzenie losowe kradzież z włamaniem awaria instalacji	1 raz w roku do 2.000 zł ochrona – max 24h	2 razy w roku do 3.000 zł za każdym razem ochrona – max 48h
4	Tymczasowe zakwaterowanie			
5	Sprzątanie po szkodzie	zdarzenie losowe		
6	Opieka nad osobami niesamodzielnymi	nieczęśliwy wypadek	1 raz w roku max 24h do 500 zł	1 raz w roku max 48h do 1 000 zł
7	Opieka nad zwierzętami domowymi		1 raz w roku max 24h do 500 zł	1 raz w roku max 48h do 1 000 zł
8	Pomoc zdalna IT		3 razy w roku	6 razy w roku
9	Asysta prawna		2 razy w roku	3 razy w roku

## § 4. Wyłączenia z zakresu odpowiedzialności

- Ubezpieczeniem nie są objęte następujące szkody:

- wyrządzone umyślnie przez Ubezpieczonego;
- których przyczyną było spożycie przez Ubezpieczonego alkoholu, zażycie narkotyków bądź innych środków odurzających lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii;
- powstałe w następstwie usiłowania popełnienia lub popełnienia przez Ubezpieczonego przestępstwa albo samobójstwa;
- powstałe wskutek przechowywania w miejscu ubezpieczenia materiałów

wybuchowych;

- powstałe w związku z posiadaniem lub posługiwaniem się przez Ubezpieczonego bronią palną, gazową i pneumatyczną;
- powstałe wskutek wojny, wrogich działań obcego państwa, działania o charakterze wojennym (niezależnie od tego, czy wojna została wypowiedziana, czy nie), wojny domowej, wojskowego lub cywilnego zamachu stanu, strajków, zamieszek;
- powstałe wskutek następstw reakcji jądrowej, promieniowania jądrowego lub skażenia promieniotwórczego;
- powstałe wskutek działania promieni laserowych lub maserowych, a także pola magnetycznego lub elektromagnetycznego;



- 9) powstałe na skutek prowadzenia prac górniczych, geologicznych, wydobywczych i robót podziemnych z zastosowaniem techniki górniczej;
  - 10) powstałych wskutek zamarznięcia w pomieszczeniach nie ogrzewanych, o ile brak ogrzewania nie jest wynikiem awarii urządzeń grzewczych;
  - 11) powstałych wskutek kradzieży z włamaniem z domu mieszkalnego, mieszkania nie należycie zabezpieczonego. Należyte zabezpieczenie określono w § 7 ust. 3.
- 2. Zakres ubezpieczenia nie obejmuje:**
- 1) organizacji i pokrycia kosztów usług przekraczających wysokość sum ubezpieczenia określonych w § 3 ust. 5 w sytuacji, gdy Ubezpieczony nie wyrazi zgody na pokrycie kosztów usługi ponad kwotę limitu odpowiedzialności;
  - 2) kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego bez uprzedniej zgody Centrum Alarmowego.
- 3. COMPENSA może wyrazić zgodę na pokrycie przez Ubezpieczonego kosztów usług o ile koszty te nie przekroczą sum określonych w § 3 ust. 5.**
- 4. Ponadto, ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje:**
- 1) kosztów zakupu części zamiennych (nie dotyczy uszkodzenia / zniszczenia sprzętu w ramach świadczenia „ochrona sprzętu”), materiałów, w tym eksploatacyjnych, żarówek, przedłużaczy niezbędnych do wykonania usługi, kosztów zakupu artykułów spożywczych, karmy dla zwierząt domowych;
  - 2) organizacji i pokrycia kosztów użycia sprzętu specjalistycznego, takiego jak WUKO czy kamera termowizyjna;
  - 3) organizacji i pokrycia kosztów poszukiwania przyczyny szkody;
  - 4) organizacji i pokrycia kosztów prac remontowych;
  - 5) świadczeń w związku z awariami kotłów grzewczych oraz pieców centralnego ogrzewania;
  - 6) świadczeń jeśli do awarii, uszkodzenia lub zniszczenia sprzętu AGD / RTV / PC doszło na skutek:
    - a) użytkowania sprzętu niezgodnie z instrukcją obsługi,
    - b) niewłaściwego przechowywania lub konserwacji,
    - c) bezpośredniego działania człowieka,
    - d) niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, naprawy, przeróbki, dostrojenia lub zmian konstrukcyjnych;
  - 7) świadczeń w odniesieniu do sprzętu:
    - a) innego niż wskazany w § 1 ust. 1 pkt 17 – 18,
    - b) użytkowanego w ramach prowadzonej działalności gospodarczej lub pracy a także sprzętu nie stanowiącego własności Ubezpieczonego;
  - 8) świadczeń w mieszkaniach lub domach mieszkalnych wykorzystywanych w części lub całości do prowadzenia działalności gospodarczej;
  - 9) świadczeń w nieruchomościach innych niż mieszkanie lub dom mieszkalny;
  - 10) świadczeń w nieruchomościach będących w fazie budowy, przebudowy, rozbudowy oraz nieposiadających pozwolenia na użytkowanie;
  - 11) świadczeń w nieruchomościach pozostawionych:
    - a) bez nadzoru przez 30 dni,
    - b) niezamieszkiwanych nieprzerwanie dłużej niż przez 90 dni (pustostany – podczas takiej nieobecności);
  - 12) świadczeń w domach przeznaczonych do rozbiórki w części lub całości;
  - 13) świadczeń związanych z konserwacją lub uszkodzeniami instalacji: wodnych, kanalizacyjnych, gazowych, linii energetycznych wraz z przyłączami do budynku, za których naprawę lub konserwację odpowiada administrator nieruchomości lub właściwe służby pogotowia technicznego, energetycznego, wodno-kanalizacyjnego lub gazowego;
  - 14) świadczeń związanych z konserwacją lub uszkodzeniami instalacji znajdujących się poza mieszkaniem oraz poza domem mieszkalnym;
  - 15) świadczeń w zewnętrznych elementach, za które rozumie się elementy umieszczone na zewnątrz domu mieszkalnego, trwałe związane z budynkiem (z wyjątkiem pokrycia dachu, obróbek blacharskich oraz rynien) a także elementy przynależne do mieszkania, trwałe związane z budynkiem wielorodzinnym;
  - 16) utraty danych w wyniku awarii lub naprawy sprzętu PC na nośniku danych;
  - 17) zdarzeń powstałych wskutek działania złośliwego oprogramowania komputerowego;
  - 18) zdarzeń powstałych wskutek stłuczenia lub pęknięcia przenośnego sprzętu elektronicznego;
  - 19) zdarzeń będących następstwem wandalizmu to jest bezprawnego, celowego zniszczenia lub uszkodzenia mienia przez osoby trzecie (osoby niepozostające z Ubezpieczonym we wspólnym gospodarstwie domowym w tym również przez najemców) oraz przez osoby bliskie (osoby pozostające z Ubezpieczonym we wspólnym gospodarstwie domowym);
  - 20) szkód polegających na wystąpieniu jakichkolwiek czystych strat finansowych bądź utracie korzyści, które zaistniały w związku ze świadczonymi usługami Assistance.
5. W ramach świadczenia „awaria sprzętu” ochroną nie są objęte uszkodzenia mechaniczne.
  6. W ramach świadczenia „opieka nad zwierzętami” ochrona nie obejmuje opieki nad psami o widocznych cechach ras psów (niezależnie od posiadania rodowodu), wymienionych w Rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 10 ust. 3 ustawy z 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt, zawierającego wykaz ras psów uznawanych za agresywne a także kosztów zakupu karmy dla zwierząt domowych oraz kosztów leczenia weterynaryjnego.
  7. W ramach świadczenia „opieka na osobami niesamodzielnymi” ochrona nie obejmuje usług w razie choroby Ubezpieczonego nawet powstałej nagle.
  8. COMPENSA nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub niemożność realizacji świadczeń, jeżeli było to spowodowane strajkami, niepokojami społecznymi, zamieszkami, atakami terroru, sabotażu, wojną (również domową), skutkami promieniowania radioaktywnego, siłą wyższą, a także ograniczeniami w poruszaniu się ludności wprowadzonymi decyzjami władz administracyjnych.
  9. COMPENSA nie ponosi odpowiedzialności za jakość usług realizowanych w ramach ubezpieczenia przez specjalistów, firmy ochroniarskie, podmioty zajmujące się transportem oraz naprawą mienia, podmioty świadczące usługi w zakresie opieki nad osobami niesamodzielnymi, opieki nad zwierzętami domowymi, a także za szkody wyrządzone w związku ze świadczeniem usług przez ww. podmioty.
  10. W przypadku świadczenia „asysta prawna”, ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje:
    - 1) pokrycia kosztów pomocy prawnej innej niż świadczona zdalnie na zasadach określonych w niniejszych OWU – w szczególności usług świadczonych odpłatnie przez inne Kancelarie adwokackie, notarialne lub radców prawnych oraz kosztów sądowych lub procesowych oraz opłat egzekucyjnych i doręczenia w Polsce lub za granicą Polski;
    - 2) kosztów porad prawnych w przypadku dochodzenia roszczeń pomiędzy Ubezpieczonym a COMPENSA bądź firmą Provident a także pomiędzy Ubezpieczonym a osobami pozostającymi z nim we wspólnym gospodarstwie domowym.
  11. Świadczenie „asysta prawna” nie obejmuje ponadto następujących zdarzeń:
    - 1) zarzutów popełnienia umyślnego przestępstwa lub wykroczenia, w tym umyślnego przestępstwa lub wykroczenia skarbowego;
    - 2) spraw wynikających z gier lub zakładów albo czynności, które nie mogą być przedmiotem prawnie skutecznej Umowy ubezpieczenia, a także sporów z umów poręczenia, przejęcia lub przystąpienia do długu, gwarancji bankowych lub ubezpieczeniowych albo innego rodzaju zabezpieczeń wiarytelności;
    - 3) spraw dotyczących zarzutu popełnienia przestępstw lub wykroczeń, przestępstw lub wykroczeń skarbowych, naruszenia przepisów celnych lub podatkowych zasadom obrotu towarami i usługami za granicą, spraw dotyczących przemytu nielegalnych imigrantów;
    - 4) spraw związanych ze zbiorowym prawem pracy, wynikających z przepisów o szczególnych zasadach rozwiązywania z pracownikami stosunków pracy z przyczyn niedotyczących pracowników, sporami zbiorowymi, układami lub porozumieniami zbiorowymi;
    - 5) spraw związanych z zarządzaniem i obrotem papierami wartościowymi lub innymi instrumentami finansowymi, inwestycyjnymi lub spekulacyjnymi, w tym sporów z umów o prowadzenie rachunków maklerskich, inwestycyjnych oraz sporów dotyczących ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych, a także spraw wynikających ze sporów wynikających z umowy pożyczki lub kredytu;
    - 6) spraw dotyczących interesów Ubezpieczonego jako przedsiębiorcy;
    - 7) spraw dotyczących nabycia lub zbycia przedsiębiorstwa lub gospodarstwa rolnego, nabycia, zbycia lub obciążenia nieruchomości (sporów wynikających z umowy sprzedaży, zamiany lub darowizny, umowy deweloperskiej, umowy o roboty budowlane, spraw dotyczących wad fizycznych lub prawnych nieruchomości, umowy pośrednictwa w zbyciu lub nabyciu nieruchomości), a także dotyczących budowy nieruchomości (budynku lub lokalu), w tym sporów wynikających z umów zawartych w celu budowy budynku lub lokalu, w tym umów pożyczki lub kredytu zawartych w celu sfinansowania nabycia nieruchomości albo budowy nieruchomości lub jej części;
    - 8) sporów pomiędzy współwłaścicielami nieruchomości, a także sporów z tytułu zarządu nieruchomością wspólną, w szczególności dotyczących sposobu prowadzenia spraw wspólnoty mieszkaniowej lub zakresu reprezentacji wspólnoty mieszkaniowej na zewnątrz;
    - 9) spraw dotyczących zasiedzenia nieruchomości lub ograniczonych praw rzeczowych, o ustalenie stanu prawnego dotyczącego nieruchomości lub o usunięcie niezgodności między stanem prawnym nieruchomości, ujawnionym w księdze wieczystej, a rzeczywistym stanem prawnym;
    - 10) spraw o ochronę praw autorskich i pokrewnych, jak również dotyczących wynalazków, wzorów użytkowych, wzorów przemysłowych, znaków towarowych oraz o ochronę innych praw na dobrach niematerialnych;
    - 11) spraw o uchylene, stwierdzenie nieważności albo o ustalenie nieistnienia uchwał organów osób prawnych lub jednostek organizacyjnych





niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną;

- 12) spraw związanych z upadłością, układem lub postępowaniem naprawczym dotyczącym Ubezpieczonego.
12. W przypadku świadczenia „asysta prawna”, zgłoszenie zdarzenia do COMPENSY nie zwalnia Ubezpieczonego z obowiązków, jakie ma wobec podmiotów trzecich, w szczególności wobec sądów, prokuratury, policji lub innych zakładów ubezpieczeń, oraz z obowiązku podjęcia czynności niezbędnych do zachowania możliwości dalszego dochodzenia roszczeń lub obrony przed sądem: zgłoszenia roszczeń, wniesienia środka odwoławczego lub innego środka zaskarżenia od orzeczenia sądu lub prokuratury lub innego organu.

## § 5. Składka ubezpieczeniowa

1. Wysokość składki ubezpieczeniowej jest ustalana na podstawie taryfy składek obowiązującej w COMPENSIE w dniu zawierania Umowy ubezpieczenia.
2. Wysokość składki ubezpieczeniowej jest ustalana na podstawie następujących kryteriów: długość okresu ubezpieczenia, wybrany wariant ubezpieczenia, przebieg dotychczasowego ubezpieczenia.
3. Składka ubezpieczeniowa opłacana jest jednorazowo, przy czym płatność składki musi zostać dokonana przed rozpoczęciem się okresu ubezpieczenia.
4. Jeżeli zapłata składki ubezpieczeniowej dokonywana jest przekazem pocztowym, za datę zapłaty uznaje się dzień jej zlecenia na wskazany przez COMPENSĘ rachunek bankowy. Ta zasada odnosi się także do zapłaty przelewem bankowym, jeśli na rachunku, z którego dokonywany jest przelew, znajdują się wystarczające środki do opłacenia składki w pełnej wysokości. W przeciwnym razie za datę zapłaty uważa się datę wpływu środków na rachunek bankowy wskazany przez COMPENSĘ.

## § 6. Wypowiedzenie Umowy ubezpieczenia oraz odstąpienie od Umowy ubezpieczenia

1. Jeżeli Umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 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 ubezpieczenia. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia Umowy ubezpieczenia, COMPENSA nie poinformowała Ubezpieczającego, będącego konsumentem, o prawie odstąpienia od Umowy ubezpieczenia, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Ubezpieczający, będący konsumentem dowiedział się o tym prawie.
2. Konsument, który zawarł na odległość Umowę ubezpieczenia, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając oświadczenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu Umowy ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane.
3. COMPENSA może wypowiedzieć Umowę ubezpieczenia z ważnych przyczyn, za które uważa się niespełnienie przez Ubezpieczonego któregokolwiek z obowiązków określonych w § 7 ust. 2 pkt 1, 4 - 7, jak również w przypadku wydania prawomocnego wyroku skazującego Ubezpieczonego za przestępstwo na szkodę COMPENSY.
4. W przypadku wypowiedzenia Umowy ubezpieczenia COMPENSA zwraca Ubezpieczającemu składkę za każdy dzień niewykorzystanego okresu ubezpieczenia.
5. Wypowiedzenia oraz odstąpienia dokonuje się poprzez złożenie COMPENSIE oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy ubezpieczenia lub o odstąpieniu od Umowy ubezpieczenia.
6. Wypowiedzenie oraz odstąpienie można wystąpić na adres COMPENSY: Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group, Al. Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa, lub na adres każdego agenta ubezpieczeniowego COMPENSY. Wypowiedzenie lub odstąpienie można również dostarczyć osobiście.
7. W przypadku odstąpienia od Umowy ubezpieczenia zawartej na odległość Ubezpieczający może skorzystać ze wzoru odstąpienia dostarczonego mu wraz z polisą.

## § 7. Pozostałe prawa i obowiązki stron

1. W czasie trwania Umowy ubezpieczenia Ubezpieczający ma obowiązek niezwłocznie zgłaszać zmiany okoliczności, o które COMPENSA pytała w formularzu oferty albo przed zawarciem Umowy ubezpieczenia w innych pismach.
2. W czasie trwania Umowy ubezpieczenia Ubezpieczający, jest zobowiązany do:
  - 1) przedstawienia osobie upoważnionej przez COMPENSĘ ubezpieczonego mienia do oględzin;
  - 2) umożliwienia dostępu do mieszkania lub domu mieszkalnego osobie upoważnionej przez COMPENSĘ w celu wykonania usługi Assistance;
  - 3) przestrzegania uzgodnionych z COMPENSĄ zaleceń dodatkowych oraz terminów ich realizacji, które były warunkiem zawarcia lub kontynuacji

Umowy ubezpieczenia, w szczególności usunięcia zagrożeń będących przyczyną powstałej szkody;

- 4) przestrzegania przepisów prawa nakładających obowiązki na Ubezpieczonego jako posiadacza mieszkania lub domu mieszkalnego, w szczególności przepisów prawa budowlanego, przepisów o ochronie przeciwpożarowej, przepisów o budowie i eksploatacji urządzeń technicznych, jak również przestrzegania zaleceń producenta w zakresie montażu, warunków eksploatacji i sposobu użytkowania urządzeń objętych Umową ubezpieczenia;
  - 5) zapewnienia prawidłowego utrzymania, konserwacji i eksploatacji mieszkania, domu mieszkalnego oraz posiadanego mienia;
  - 6) zabezpieczenia na czas nieobecności, zgodnie z postanowieniami ust. 3, drzwi zewnętrznych, okien i innych otworów znajdujących się w ubezpieczonym mieszkaniu, domu mieszkalnym;
  - 7) odcięcia dopływu: wody, gazu oraz energii elektrycznej, opróżnienia instalacji wodnych i grzewczych znajdujących się w budynkach nieużytkowanych lub ich częściach;
  - 8) niepozostawiania mieszkania lub domu mieszkalnego bez nadzoru przez okres ciągły dłuższy niż 30 dni.
3. Ubezpieczone mieszkanie, dom mieszkalny uważa się za należycie zabezpieczone, jeżeli spełnione zostały łącznie poniższe warunki:
    - 1) drzwi zewnętrzne do mieszkania, domu mieszkalnego muszą być osadzone w prawidłowy sposób pod względem technicznym, posiadać odpowiednią konstrukcję oraz muszą być zamykane na co najmniej jeden zamek wielozastawkowy lub zamek elektroniczny; w przypadku drzwi zewnętrznych dwuskrzydłowych jedno skrzydło musi być unieruchomione przy pomocy zasuw u góry i u dołu, zamykanych od wewnątrz;
    - 2) wszystkie otwory w ścianach lub stropach muszą być zabezpieczone w sposób uniemożliwiający dokonanie kradzieży bez włamania;
    - 3) stan techniczny drzwi i okien wraz z ościeżnicami musi zapewnić trwałe zamocowanie zamków tak, aby nie było możliwości ich wypchnięcia bez wylamania;
    - 4) drzwi tarasowe lub balkonowe muszą spełniać wymogi takie, jakie są przewidziane w przypadku zabezpieczenia okien;
    - 5) klucze od zamków lub innych urządzeń przewidzianych przez producenta, służących do zamykania drzwi wejściowych, muszą być w wyłącznym posiadaniu Ubezpieczonego lub osób upoważnionych przez niego do ich posiadania lub przechowywania;
    - 6) drzwi garażowe muszą być sterowane elektronicznie za pomocą pilota albo wyposażone w oryginalny, fabrycznie montowany zamek.
  4. W przypadku zajścia zdarzenia Ubezpieczający zobowiązany jest do:
    - 1) niezwłocznego powiadomienia policji o zdarzeniu, o ile zaistniały okoliczności wskazujące na popełnienie czynu zabronionego;
    - 2) niezwłocznego powiadomienia Centrum Alarmowego, nie później jednak, niż w ciągu 3 dni roboczych od uzyskania informacji o zdarzeniu;
    - 3) udokumentować posiadanie utraconego, uszkodzonego lub zniszczonego sprzętu poprzez przedstawianie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego datę produkcji lub zakupu. W przypadku braku dowodu zakupu, wiek określa się na podstawie tabliczki znamionowej i prawdopodobnego roku wyprodukowania sprzętu.
  5. W przypadku zastrzeżeń co do wykonywania działalności przez COMPENSĘ, Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu lub uprawnionemu z Umowy ubezpieczenia przysługuje prawo wystąpienia do Komisji Nadzoru Finansowego.
  6. Osoba będąca konsumentem może ponadto zwrócić się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
  7. COMPENSA ma prawo żądania od Ubezpieczającego zwrotu faktycznie poniesionych przez siebie kosztów związanych z dochodzeniem należności wynikających z Umowy ubezpieczenia.
  8. W przypadku wymagalności składki lub raty składki przed datą wypłaty odszkodowania, COMPENSA może potrącić z odszkodowania wypłacanego Ubezpieczającemu, który zawarł Umowę ubezpieczenia na własny rachunek, kwotę niezapłaconej i wymagalnej składki lub raty składki bez konieczności składania odrębnych oświadczeń.
  9. Z dniem realizacji usługi Assistance, lub wypłaty odszkodowania roszczenie Ubezpieczonego przeciwko osobie trzeciej, odpowiedzialnej za szkodę, przechodzi z mocy prawa na COMPENSĘ do wysokości kosztów lub wypłaconego odszkodowania. Nie przechodzi jednak na COMPENSĘ roszczenia Ubezpieczonego przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.

## § 8. Wypłata odszkodowania lub spełnienie świadczenia

1. Centrum Alarmowe obowiązane jest zrealizować usługę Assistance po otrzymaniu zgłoszenia, w najbliższym możliwym terminie.
2. Zgłoszenie usługi / roszczenia odbywa się telefonicznie po numerem 500 965 626. Zgłoszenia można dokonać 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu. Po ustaleniu odpowiedzialności oraz zakresu usługi lub roszczenia Centrum Alarmowe organizuje usługę lub wypłaca odszkodowanie.

3. Jeżeli realizacja usługi nie jest możliwa w ciągu 24 godzin Centrum Alarmowe, może wyrazić zgodę na realizację usługi poprzez zwrot poniesionych przez Ubezpieczonego kosztów na realizację usługi Assistance do wysokości limitu uzgodnionego z Centrum Alarmowym. Zwrot kosztów następuje na podstawie faktury przedłożonej przez Ubezpieczonego w ciągu 14 dni roboczych od dnia otrzymania faktury oraz numeru konta bankowego, na które dokonana ma być wpłata.

## § 9. Reklamacje i skargi

1. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu oraz uprawnionemu z Umowy ubezpieczenia będącemu osobą fizyczną, jak również Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu oraz poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej będącemu osobą prawną albo spółką nieposiadającą osobowości prawnej przysługuje prawo do wniesienia reklamacji, przy czym w przypadku ww. osób fizycznych przez reklamację należy rozumieć wystąpienie skierowane do COMPENSY, w którym osoba wnosząca reklamację zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez COMPENSE.

Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez osobę składającą reklamację zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie przez COMPENSE.

2. Reklamacja może zostać złożona w każdej jednostce COMPENSY, w której zakresie obowiązków jest obsługa klientów.
3. 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 – COMPENSA,
  - 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.
4. W celu przyspieszenia postępowania, reklamacja powinna zawierać:
- 1) imię i nazwisko (nazwa firmy) osoby wnoszącej reklamację;
  - 2) adres osoby wnoszącej reklamację;
  - 3) informację, czy wnoszący reklamację żąda otrzymania odpowiedzi drogą elektroniczną, a jeżeli tak – również adres e-mail, na który odpowiedź ma zostać przesłana;
  - 4) PESEL/REGON;
  - 5) numer dokumentu ubezpieczenia lub nr szkody.
5. Na żądanie osoby wnoszącej reklamację, COMPENSA potwierdzi fakt złożenia reklamacji na piśmie lub w inny uzgodniony z nią sposób.
6. Odpowiedź na reklamację powinna zostać udzielona przez COMPENSE bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
7. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie określonym w ust. 6, COMPENSA zobowiązana jest poinformować osobę wnoszącą reklamację o:
- 1) przyczynach braku możliwości dotrzymania ww. terminu (przyczynach opóźnienia);
  - 2) okolicznościach, które muszą zostać ustalone;
  - 3) przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym jednak niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
8. Odpowiedzi na reklamację COMPENSA udziela w postaci papierowej lub:
- 1) w przypadku Ubezpieczających, Ubezpieczonych oraz uprawnionych z Umowy ubezpieczenia będących osobami fizycznymi – za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, jednakże odpowiedź może zostać dostarczona osobie składającej reklamację pocztą elektroniczną wyłącznie na jej wniosek;
  - 2) w przypadku poszukującego ochrony ubezpieczeniowej, Ubezpieczającego oraz Ubezpieczonego będących osobami prawnymi albo spółkami nieposiadającymi osobowości prawnej – na innym trwałym nośniku informacji w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
9. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu oraz uprawnionemu z Umowy ubezpieczenia będącemu osobą fizyczną, przysługuje prawo złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego, w szczególności w przypadku:
- 1) nieuwzględnienia roszczeń osoby zgłaszającej reklamację w trybie rozpatrywania reklamacji;
  - 2) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą osoby zgłaszającej reklamację w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.

10. Na wniosek Ubezpieczającego, Ubezpieczonego oraz uprawnionego z Umowy ubezpieczenia będącego osobą fizyczną, spór z COMPENSA może zostać poddany pozasądowemu postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Klientem a podmiotem rynku finansowego przeprowadzonemu przez Rzecznika Finansowego (szczegółowe informacje w tym zakresie dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>).
11. Podmioty, którym nie przysługuje prawo złożenia reklamacji, zgodnie z postanowieniami powyżej, przysługuje prawo złożenia skargi dotyczącej usług lub działalności COMPENSY.
12. Do skargi określonej w ust. 11 zastosowanie znajdują postanowienia dotyczące reklamacji składanych przez Ubezpieczających, Ubezpieczonych oraz poszukujących ochrony ubezpieczeniowej będących osobami prawnymi albo spółkami nieposiadającymi osobowości prawnej, z wyłączeniem ust. 8. Odpowiedź na skargę udzielana jest w formie pisemnej, chyba że ze skarżącym uzgodniono inną formę odpowiedzi. Jeśli życzeniem skarżącego jest otrzymanie odpowiedzi drogą elektroniczną na wskazany adres e-mail i skarżący wyraził zgodę na otrzymywanie odpowiedzi drogą elektroniczną, odpowiedź wysyłana jest mu tą drogą.
13. Informujemy o możliwości pozasądowego rozwiązywania sporów między konsumentami a przedsiębiorcami drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej. Platforma umożliwiła 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 rozstrzygnięcia 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: reklamacje@compensa.pl.

## § 10. Pozostałe postanowienia ogólne

1. Prawem właściwym dla Umowy ubezpieczenia jest prawo polskie.
2. Powództwo o roszczenia wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej (sąd właściwy miejscowo dla adresu siedziby COMPENSY) albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, uprawnionego z Umowy ubezpieczenia, spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
3. COMPENSA nie świadczy ochrony ani nie wypłaci świadczenia w zakresie, w jakim ochrona lub wypłata świadczenia naraziłaby COMPENSE na konsekwencje związane z nieprzestrzeganiem rezolucji ONZ lub regulacji sankcyjnych, embarga handlowego lub sankcji ekonomicznych wprowadzonych na podstawie prawa Unii Europejskiej lub Stanów Zjednoczonych Ameryki, Zjednoczonego Królestwa Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej lub prawa innych krajów i regulacji wydanych przez organizacje międzynarodowe, jeśli mają zastosowanie do przedmiotu umowy.



Artur Borowiński  
Prezes Zarządu



Jarosław Sz wajgier  
Zastępca Prezesa Zarządu



## Aneks nr 1 do Ogólnych warunków ubezpieczenia Assistance Domowy Provident

zatwierdzonych przez Zarząd Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group uchwałą nr 19/09/2022 z dnia 23.09.2022 roku.

Niniejszym aneksem wprowadza się następujące zmiany do Ogólnych warunków ubezpieczenia Ogólnych warunków ubezpieczenia Assistance Domowy Provident.

1. **W § 9** zmienia się treści ust. 1:
  - „1. Prawo do wniesienia reklamacji przysługuje:
    - 1) będącemu osobą fizyczną Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu, uposażonemu, uprawnionemu z umowy oraz spadkobiercy posiadającemu interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub w spełnieniu świadczenia z umowy,
    - 2) będącemu osobą prawną albo spółką nieposiadającą osobowości prawnej Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu oraz poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej.”
2. Niniejszy aneks został zatwierdzony przez Zarząd Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group uchwałą nr 1/02/2023 z dnia 01.02.2023 roku i ma zastosowanie do umów zawieranych od dnia 02.02.2023 roku.

**Anna Włodarczyk-Moczkowska**  
Prezes Zarządu

**Jarosław Sz wajgier**  
Zastępca Prezesa Zarządu