



WARUNKI UBEZPIECZENIA SPRZĘTU AGD MARKI WHIRLPOOL WHIRLPOOL CARE

RODZAJ INFORMACJI	NUMER JEDNOSTKI REDAKCYJNEJ
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	§ 2 ust. 6, 9, 11 i 12, § 3, § 9, § 10 ust. 1-3, § 11 ust. 1 – 4
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 3 ust. 2, § 7, § 8, § 10 ust. 3 ust. 3), § 10 ust. 4, § 11 ust. 3 - 5

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Niniejsze warunki ubezpieczenia mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawartych pomiędzy Inter Partner Assistance S.A. z siedzibą w Brukseli działającą w Polsce poprzez Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce, zwaną dalej Ubezpieczycielem a Ubezpieczającymi.
2. Zobowiązania wynikające z niniejszych warunków ubezpieczenia Ubezpieczyciel wykonuje za pośrednictwem Infolinii Whirlpool, zwanej dalej Infolinią.

DEFINICJE

§ 2

Pojęciom użytym w niniejszych warunkach ubezpieczenia oraz innych dokumentach związanych z umową ubezpieczenia nadaje się znaczenie określone poniżej:

1. **Awaria** – uniemożliwienie używania wskazanego w dokumencie ubezpieczenia Sprzętu wywołane nagłym i nieprzewidywanym zaprzestaniem prawidłowej pracy elementu lub zespołu Sprzętu, powodujące jego niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie wynikłe z przyczyn wewnętrznych lub wad materiałowych, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania Sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją obsługi.
2. **Cena detaliczna** – wartość Sprzętu brutto (zawierająca podatek VAT), która została wpisana do dokumentu ubezpieczenia.
3. **Infolinia** – podmiot działający w imieniu Ubezpieczyciela, prowadzący proces likwidacji zgłoszonej przez Ubezpieczonego Szkody zgodnie z niniejszymi warunkami ubezpieczenia; do zakresu uprawnień Infolinii należy:
 - a) weryfikacja przedmiotu ubezpieczenia i okresu ubezpieczenia – w oparciu o wystawione dokumenty ubezpieczenia,
 - b) przyjmowanie zgłoszenia Szkody,
 - c) akceptowanie i rozliczanie świadczeń ubezpieczeniowych związanych z wykonywaniem umowy ubezpieczenia,
 - d) wypłata świadczeń przysługujących Ubezpieczonemu zgodnie z niniejszymi warunkami ubezpieczenia.
4. **Whirlpool / Agent** – Whirlpool Polska Appliances Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. 1 sierpnia 6A, 02-134 Warszawa, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000597710, NIP: 5223052427, o kapitale zakładowym: 210.648.000,00 prowadzący sprzedaż Sprzętów poprzez swoich dystrybutorów na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
5. **Konsument** – osoba fizyczna, która dokonała zakupu Sprzętu, a zakup nie jest związany bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. **Nowy Sprzęt** – takie samo urządzenie jak ubezpieczony Sprzęt lub inne dostępne urządzenie na które jest wymieniane urządzenie, które uległo Szkodzie całkowitej; Nowy Sprzęt ma porównywalne parametry techniczne co wymieniany Sprzęt, a jego Cena Detaliczna nie jest większa niż Suma ubezpieczenia.
7. **Punkt naprawczy** – mający swoją siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej autoryzowany przez Whirlpool punkt obsługi i naprawy, świadczący usługi w uzgodnieniu z Infolinią.
8. **Reklamacja** – wystąpienie Klienta, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela lub Agenta w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową. Za Reklamację uważa się także brak zgody roszczonego co do odmowy zaspokojenia roszczenia albo co do wysokości świadczenia.
9. **Sprzęt** – urządzenie elektroniczne, elektryczne lub gazowe marki Whirlpool lub innej marki, należącej do spółek z grupy kapitałowej Whirlpool, oferowane przez Whirlpool i jego dystrybutorów, którego Cena detaliczna wynosi co najmniej 20 złotych i które w dniu objęcia ochroną

ubezpieczeniową ma ważną gwarancję producenta lub/i chronione jest z tytułu rękojmi za wady w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa.

10. **Suma ubezpieczenia** – górny limit odpowiedzialności Ubezpieczyciela w okresie ubezpieczenia określony w dokumencie ubezpieczenia oraz niniejszych warunkach ubezpieczenia.
11. **Szkoda** – zdarzenie skutkujące Awarią ubezpieczonego Sprzętu.
12. **Szkoda całkowita** – Szkoda w wyniku której naprawa ubezpieczonego Sprzętu jest technicznie niemożliwa lub ekonomicznie nieuzasadniona.
13. **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, którym przepisy szczególnie przyznają osobowość prawną, zawierająca umowę ubezpieczenia Sprzętu na podstawie niniejszych warunków ubezpieczenia.
14. **Ubezpieczony** – osoba uprawniona do otrzymania świadczenia w razie wystąpienia Szkody.
15. **Ubezpieczyciel** – Inter Partner Assistance S.A. z siedzibą w Brukseli działająca w Polsce poprzez Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie przy ul. Prostej 68 (00-838), zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000320749, NIP 108-00-06-955, wchodząca w skład grupy AXA Assistance.

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest Sprzęt lub element Sprzętu wskazany w dokumencie ubezpieczenia.
2. Ubezpieczeniem nie obejmuje się Sprzętu:
 - 1) w odniesieniu do którego gwarancja producenta wygaśa lub nie została udzielona;
 - 2) od którego zakupu minęło ponad 18 miesięcy;
3. Zakres ubezpieczenia obejmuje pokrycie przez Ubezpieczyciela kosztów:
 - 1) naprawy określonego w dokumencie ubezpieczenia Sprzętu lub
 - 2) kosztów wymiany Sprzętu na Nowy Sprzętna terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w przypadku zajścia Szkody całkowitej.

ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

§ 4

1. Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta w sklepach stacjonarnych współpracujących z Whirlpool lub na odległość: za pośrednictwem strony internetowej: www.whirlpool-serwis.pl lub za pośrednictwem współpracującego z Whirlpool call center.
2. Prawa i obowiązki stron umowy ubezpieczenia, opis świadczeń przysługujących z tytułu umowy ubezpieczenia i tryb dochodzenia roszczeń w związku z zajściem zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową określone są w niniejszych warunkach ubezpieczenia.
3. Zawarcie umowy ubezpieczenia potwierdzane jest dokumentem ubezpieczenia.
4. W przypadku gdy umowa ubezpieczenia zawiera jest w sklepach stacjonarnych współpracujących z Whirlpool klient składa na formularzu wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia.
5. W przypadku gdy umowa ubezpieczenia zawiera jest na odległość umowa ubezpieczenia zostaje zawarta na podstawie wniosku Ubezpieczającego o zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem strony internetowej, lub za pośrednictwem call center Whirlpool. Szczegółowe informacje o procesie zawarcia umowy ubezpieczenia zawarte są w Regulaminie zawierania umów na odległość, zwanym dalej Regulaminem, dostępnym na stronie www.whirlpool-serwis.pl.
6. W przypadku zawierania umowy poprzez stronę internetową:
 - 1) klient podaje dane wymagane we wniosku wypełniając formularz na stronie internetowej pod adresem www.whirlpool-serwis.pl oraz otrzymuje informacje o kalkulacji składki ubezpieczeniowej;
 - 2) przed zawarciem umowy ubezpieczenia klient zobowiązany jest zapoznać się z OWU oraz Regulaminem;

- 3) po opłaceniu przez Ubezpieczającego składki Ubezpieczyciel prześle mu dokument ubezpieczenia na wskazany przez Ubezpieczającego adres e-mail.
7. W przypadku zawierania umowy poprzez call center Whirlpool:
 - 1) klient podaje konsultantowi dane wymagane we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia;
 - 2) po wypełnieniu wniosku i podaniu przez Ubezpieczającego wymaganych w nim danych Ubezpieczyciel potwierdzi treść proponowanej umowy przesyłając Ubezpieczającemu na adres e-mail podany w czasie rozmowy telefonicznej link do strony www, z której klient może pobrać OWU, ustandaryzowany dokument o produkcie ubezpieczeniowym, Regulamin oraz poprzez którą może dokonać płatności składki ubezpieczeniowej;
 - 3) w celu zawarcia umowy klient zobowiązany jest dokonać płatności składki;
 - 4) po opłaceniu przez Ubezpieczającego składki Ubezpieczyciel prześle Ubezpieczającemu dokument ubezpieczenia na wskazany przez niego adres e-mail.
8. Umowa ubezpieczenia zostaje zawarta z chwilą wskazaną w dokumencie ubezpieczenia, pod warunkiem uprzedniej zapłaty składki ubezpieczeniowej w całości.
9. W przypadku, gdy Ubezpieczający nie ureguluje składki ubezpieczeniowej w terminie podanym przez Ubezpieczyciela, wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia traci ważność, a umowę ubezpieczenia uznaje się za niezawartą.
10. Umowa ubezpieczenia zawierana jest w trakcie trwania gwarancji producenta.

SPOSÓB USTALANIA I OPŁACANIA SKŁADKI UBEZPIECZENIOWEJ

§ 5

1. Składka ubezpieczeniowa należna z tytułu ochrony ubezpieczeniowej ustalana jest przez Ubezpieczyciela z uwzględnieniem rodzaju Sprzętu, Ceny Detalicznej obejmowanego ochroną ubezpieczeniową oraz okresu ochrony ubezpieczeniowej.
2. Wysokość składki ubezpieczeniowej wskazana jest na dokumencie ubezpieczenia.
3. Ubezpieczający opłaca składkę jednorazowo z góry, za cały okres trwania umowy ubezpieczenia.
4. Zapłata składki ubezpieczeniowej następuje w złotych polskich, w formie gotówkowej albo w formie bezgotówkowej.
5. W razie ustania ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej za każdy niewykorzystany dzień okresu ubezpieczenia.

OKRES UBEZPIECZENIA I CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA

§ 6

1. Dzień zawarcia umowy ubezpieczenia oraz początek i koniec odpowiedzialności Ubezpieczyciela wskazany jest w dokumencie ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3.
2. Okres ubezpieczenia rozpoczyna się w pierwszym dniu następującym po dniu, w którym wygaśa gwarancja producenta.
3. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela kończy się w odniesieniu do poszczególnych ubezpieczonych Sprzętów:
 - 1) z dniem upływu okresu ubezpieczenia wskazanym w dokumencie ubezpieczenia, chyba że stosunek ubezpieczenia wygaś przed tym terminem z innych przyczyn,
 - 2) z dniem wymiany ubezpieczonego Sprzętu na nowy Sprzęt w przypadku Szkody całkowitej,
 - 3) z dniem odstąpienia od umowy przez Ubezpieczającego, który zawarł umowę ubezpieczenia,
 - 4) rozwiązania umowy w skutek złożenia wypowiedzenia umowy przez Ubezpieczającego.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA

§ 7

1. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte następujące Szkody:
 - 1) spowodowane działaniem ognia (jeżeli źródło Szkody powstało poza ubezpieczonym Sprzętem) lub następujących żywiołów: trzęsienia ziemi, powodzi, huraganu,
 - 2) będące następstwem jakichkolwiek zakłóceń w funkcjonowaniu sieci elektrycznej, gazowej lub wodno-kanalizacyjnej,
 - 3) powstałe wskutek użytkowania ubezpieczonego Sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją obsługi,
 - 4) powstałe wskutek testów bądź konserwacji niezgodnych z zaleceniami producenta,
 - 5) powstałe wskutek używania dodatkowego wyposażenia innego niż zalecane przez producenta,
 - 6) powstałe wskutek samodzielnego zmodyfikowania ubezpieczonego Sprzętu,
 - 7) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, strajków, lokautów oraz aktów terroryzmu i sabotażu, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez właściwe organy państwowe,
 - 8) spowodowane przez insekty lub gryzonie,
 - 9) będące następstwem instalacji i napraw dokonywanych przez osoby do tego nieupoważnione,
 - 10) wynikające z wady, którą obarczona jest seria lub model produktu, a która to wada została stwierdzona przez producenta Sprzętu i za której usunięcie producent lub importer Sprzętu przyjął odpowiedzialność,
 - 11) powstałe wskutek używania Sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem,
 - 12) powstałe wskutek niezgodnego z instrukcją obsługi Sprzętu podłączenia do sieci elektrycznej/gazowej następującego Sprzętu: kuchni gazowej, elektrycznej, indukcyjnej, piekarnika, płyty elektrycznej, indukcyjnej lub ceramicznej,
 - 13) będącej następstwem zwykłego zużycia ubezpieczonego Sprzętu, rdzy, korozji, oksydacji, które nie mają wpływu na funkcjonowanie ubezpieczonego Sprzętu, chyba że powyższe zmiany są skutkiem Szkody objętej zakresem ubezpieczenia,
 - 14) wynikające z następujących strat pośrednich: utrata zysku, kary umowne, straty spowodowane opóźnieniem, brakiem wydajności, utratą rynku, o ile powyższe sytuacje miały wpływ na zajęcie Szkody lub powstanie lub wysokość szkody,
 - 15) stanowiące koszty konserwacji ubezpieczonego Sprzętu,
 - 16) stanowiące koszty montażu ubezpieczonego Sprzętu, przy czym wyłączenie to nie dotyczy sytuacji, gdy montaż jest wykonywany przez pracownika Punktu naprawczego w przypadku Sprzętu naprawionego w ramach Szkody, która nie była Szkodą całkowitą,
 - 17) stanowiące koszty wymiany następujących części podlegających normalnemu zużyciu i okresowej wymianie w związku z eksploatacją ubezpieczonego Sprzętu: baterii, żarówek, akumulatorów, filtrów, uszczelek, chyba że konieczność wymiany spowodowana jest Szkodą objętą zakresem ubezpieczenia,
 - 18) stanowiące koszty naprawy uszkodzeń estetycznych, wgnieceń, zadrapań, odbarwień oraz innych, które nie mają wpływu na funkcjonowanie Sprzętu, chyba że powyższe zmiany są skutkiem Szkody objętej zakresem ubezpieczenia,
 - 19) stanowiące koszty naprawy plomb zabezpieczających, chyba że konieczność naprawy spowodowana jest Szkodą objętą zakresem ubezpieczenia,
 - 20) stanowiące koszty utylizacji Sprzętu, który uległ Awarii,
 - 21) poniesione przez Ubezpieczonego koszty w sytuacji, gdy Szkada nie nastąpiła lub Ubezpieczyciel nie jest odpowiedzialny za Szkodę na mocy niniejszych warunków ubezpieczenia,
 - 22) za którą na mocy przepisów prawa lub postanowień umowy (np. gwarancja, rękojmia) jest odpowiedzialny producent, sprzedawca lub Punkt naprawczy,

23) powstałej w Sprzęcie wykorzystywanym w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, w którym w gwarancji producenta jest zapis, że Sprzęt ten wykorzystywany w ramach prowadzonej działalności gospodarczej nie podlega warunkom tej gwarancji, chyba że nie miało to wpływu na powstanie Szkoły.

2. Jeżeli Ubezpieczający wyrządził szkodę w wyniku rażącego niedbalstwa świadczenie nie należy się, chyba że realizacja świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności

3. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną umyślnie przez Ubezpieczonego lub wyrządzoną umyślnie przez osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że realizacja świadczenia w razie szkody wyrządzonej umyślnie przez osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.

SUMA UBEZPIECZENIA

§ 8

1. Suma ubezpieczenia jest równa Cenie detalicznej Sprzętu i jest wskazana w dokumencie ubezpieczenia.
2. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela dla każdego jednego wypadku w okresie ubezpieczenia.

OBOWIĄZKI I UPRAWNIENIA UBEZPIECZONEGO

§ 9

1. Ubezpieczony jest obowiązany do natychmiastowego zatrzymania pracy Sprzętu oraz postępowania zgodnego z zaleceniami zawartymi w instrukcji obsługi lub karcie gwarancyjnej, w razie sygnalizowania przez ubezpieczonego Sprzęt wystąpienia jakichkolwiek usterek lub nieprawidłowości.
2. W razie zbycia Sprzętu, obowiązki oraz uprawnienia Ubezpieczającego wynikające z ochrony ubezpieczeniowej mogą przejść na nabywcę Sprzętu. Przeniesienie praw z umowy ubezpieczenia wymaga poinformowania Infolinii o nabyciu Sprzętu przez nowego właściciela ubezpieczonego Sprzętu podczas zgłoszenia Szkoły w ubezpieczanym Sprzęcie.

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU SZKOŁY

§ 10

1. W razie powstania Szkoły lub powzięcia informacji o jej powstaniu Ubezpieczony ma obowiązek niezwłocznie powiadomić Infolinię o powstaniu Szkoły, pod numerem telefonu wskazanym w dokumencie ubezpieczenia lub w inny sposób określony w niniejszych warunkach ubezpieczenia.
2. W przypadku zaistnienia zdarzenia objętego ochroną, Ubezpieczony zobowiązany jest podać wszelkie dostępne informacje potrzebne do udzielenia należytej pomocy z zakresu świadczeń, a w szczególności:
 - 1) imię i nazwisko,
 - 2) numer dokumentu ubezpieczenia, a w przypadku jego braku inne dane wskazane przez Infolinię pozwalające ustalić numer dokumentu ubezpieczenia,
 - 3) miejsce zaistnienia Szkoły oraz wskazać dokładny adres gdzie dostępny jest uszkodzony Sprzęt,
 - 4) numer telefonu kontaktowego, pod którym można skontaktować się z Ubezpieczonym lub osobą wskazaną przez niego,
 - 5) okoliczności powstania uszkodzenia,
 - 6) postępować zgodnie z dyspozycjami Infolinii, a zwłaszcza przekazać dokumenty, o które wnioskuje Infolinia, niezbędne do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
3. Do obowiązków Ubezpieczonego należy również:
 - 1) niemodyfikowanie ubezpieczonego Sprzętu,
 - 2) udostępnienie ubezpieczonego Sprzętu, który doznał Szkoły, w uzgodnionym z Infolinią terminie, celem naprawy lub przekazanie Sprzętu kurierowi, a w przypadku Sprzętu o wadze poniżej 10 kg

samodzielne dostarczenie go do wskazanego przez Infolinię Punktu naprawczego,

3) okazanie przedstawicielowi wskazanego przez Infolinię Punktu naprawczego dokumentu ubezpieczenia uszkodzonego Sprzętu,

4) przekazanie Infolinii danych adresowych do korespondencji, celem likwidacji zgłoszonej Szkoły.

4. Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie dopełnił któregokolwiek z obowiązków określonych w niniejszym paragrafie, a miało to wpływ na ustalenie odpowiedzialności lub zakres świadczeń Ubezpieczyciel może odpowiednio ograniczyć świadczenie.

USTALENIE ROZMIARU SZKOŁY

§ 11

1. Rozmiar Szkoły ustalany jest według uprzednio uzgodnionych z Infolinią kosztów:
 - 1) robocizny,
 - 2) części zamiennych,
 - 3) dojazdu pracowników Punktu naprawczego do ubezpieczonego Sprzętu i Sprzętu w zabudowie.
2. Ubezpieczyciel pokrywa wyłącznie koszty, ustalone na dzień wystąpienia Szkoły, niezbędne do przywrócenia prawidłowego działania ubezpieczonego Sprzętu.
3. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 2 powyżej, w przypadku Szkoły całkowitej Sprzęt nie jest naprawiany, a Ubezpieczyciel zapewnia dostarczenie Ubezpieczonemu Nowego Sprzętu.
4. Koszty wymiany następujących materiałów eksploatacyjnych: olejów, filtrów oraz płynów, pokrywane są przez Ubezpieczyciela wyłącznie w przypadku, gdy ich wymiana (w całości lub w części) jest niezbędna z powodu Awarii elementu lub zespołu elementów ubezpieczonego Sprzętu.
5. Wysokość kosztów usunięcia skutków Szkoły nie może być wyższa niż Suma ubezpieczenia, która stanowi maksymalny limit odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
6. W przypadkach spornych Ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo do zbadania ubezpieczonego Sprzętu, przekazania do oceny przez rzeczoznawcę oraz wyznaczenia Punktu naprawczego mającego wykonać naprawę.
7. Ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo do:
 - 1) kontroli naprawy ubezpieczonego Sprzętu na każdym jej etapie,
 - 2) dokonania oględzin Sprzętu po naprawie,
 - 3) oględzin części zakwalifikowanych do wymiany,
 - 4) przejęcia na własność Sprzętu lub części zakwalifikowanych do wymiany.

REALIZACJA ŚWIADCZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

§ 12

1. Ubezpieczyciel realizuje świadczenie ubezpieczeniowe w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o Szkodzie.
2. Jeśli w terminie, o którym mowa w ust. 1, wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela lub wysokości świadczenia okazało się niemożliwe, świadczenie powinno być zrealizowane w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.
3. Bezsporną część świadczenia Ubezpieczyciel powinien zrealizować w terminie przewidzianym w ust. 1.
4. Jeżeli świadczenie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, Ubezpieczyciel informuje o tym pisemnie osobę występującą z roszczeniem, wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę realizacji świadczenia.

ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

§ 13

- Niniejsze postępowanie reklamacyjne określa zasady zgłaszania i rozpatrywania Reklamacji zgłaszanych przez Klientów, dotyczących:
 - usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, wynikających z niniejszych OWU, lub
 - Agenta w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową,zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. 2015 1348 z późn. zm.).
- Reklamacja może zostać złożona do Działu Jakości Ubezpieczyciela:
 - w formie pisemnej:
 - osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela lub w placówce Agenta;
 - przesyłką pocztową na adres Ubezpieczyciela:
Dział Jakości Inter Partner Assistance Polska S.A.
ul. Prosta 68; 00-838 Warszawa;
 - drogą elektroniczną na adres e-mail: quality@axa-assistance.pl.
- Przesłane zgłoszenie powinno zawierać następujące dane:
 - imię i nazwisko osoby lub nazwa firmy zgłaszającej Reklamację,
 - pełen adres korespondencyjny, lub
 - adres e-mail, na który należy skierować odpowiedź;
 - wskazanie umowy ubezpieczenia, której dotyczy Reklamacja;
 - opis zgłaszanego problemu oraz przedmiot i okoliczności uzasadniające Reklamację;
 - oczekiwane działania;
 - w przypadku oczekiwania przesłania odpowiedzi drogą elektroniczną – żądanie w tym zakresie.
- Jeżeli w procesie rozpatrywania Reklamacji konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych ze zgłoszeniem, Ubezpieczyciel lub Agent poinformuje o tym, w celu dostarczenia przez Uprawnionego wszelkich danych i informacji, o których dostarczenie wnosi Ubezpieczyciel lub Agent w zakresie w i w celu niezbędnym do rozpatrzenia Reklamacji. Ubezpieczyciel lub Agent udzieli odpowiedzi bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
- W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, Ubezpieczyciel lub Agent:
 - wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
- Odpowiedź Ubezpieczyciela lub Agenta zostanie przesłana na adres pocztowy wskazany w Reklamacji chyba, że Klient wnosił o przesłanie mu odpowiedzi pocztą elektroniczną wówczas odpowiedź zostanie przesłana drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w Reklamacji.
- Klient może wystąpić na drogę sądową. Wszelkie spory wynikające lub związane z niniejszą umową ubezpieczenia będą rozstrzygane według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Klienta z umowy ubezpieczenia. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy Klienta z umowy ubezpieczenia.
- Klient będący Konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
- Klientowi przysługuje prawo złożenia wniosku do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego związanego z umową

ubezpieczenia. Więcej informacji na ten temat dostępnych jest na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem <https://rf.gov.pl/>.

- Reklamacje w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową należy składać bezpośrednio Agentowi, który świadczył usługi w zakresie dystrybucji ubezpieczeń. Reklamacje rozpatrywane są bezpośrednio przez tego Agenta. W przypadku wpływu takiej reklamacji do Ubezpieczyciela, Ubezpieczyciel przekaże reklamację niezwłocznie Agentowi, informując o tym jednocześnie Klienta występującego z Reklamacją.
- Reklamację może złożyć również klient będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej. Ubezpieczyciel udziela odpowiedzi na reklamację takiego klienta w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
- W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji klienta o którym mowa w ust. 11, i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Ubezpieczyciel, w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją:
 - wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.

REGRES UBEZPIECZENIOWY

§ 14

- Z dniem realizacji świadczenia przechodzi na Ubezpieczyciela przysługujące Ubezpieczonemu roszczenie wobec osoby trzeciej odpowiedzialnej za Szkodę, do wysokości zrealizowanego świadczenia ubezpieczeniowego.
- Nie przechodzą na Ubezpieczyciela roszczenia Ubezpieczonego wobec osób, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził Szkodę umyślnie.
- Ubezpieczony obowiązany jest zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za Szkodę.
- W razie zrzeczenia się przez Ubezpieczonego bez zgody Ubezpieczyciela praw przysługujących mu w stosunku do osób trzecich, z tytułu szkód, Ubezpieczyciel może odmówić realizacji świadczenia w całości lub w części, a w przypadku gdy świadczenie zostało już zrealizowane, jego wartość podlega w całości lub części.

ODSTĄPIENIE, WYPOWIEDZENIE I ROZWIĄZANIE UMOWY UBEZPIECZENIA

§ 15

- Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta w sklepie stacjonarnym (lokalu) na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy w terminie 30 dni, a w przypadku gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy Ubezpieczyciel nie poinformował Ubezpieczającego będącego Konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Ubezpieczający będący Konsumentem dowiedział się o tym prawie.
- Ubezpieczający będący Konsumentem, który zawarł na odległość umowę ubezpieczenia na okres dłuższy niż 30 dni, może od niej odstąpić w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy.
- Umowa może być przez Ubezpieczającego wypowiedziana w każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego terminu wypowiedzenia.
- Odstąpienie lub wypowiedzenie umowy nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
- Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu w przypadku wymiany ubezpieczonego Sprzętu na nowy w ramach gwarancji producenta przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej. Postanowienie § 5 ust, 5 OWU ma zastosowanie.

PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

§ 16

1. Administratorem danych osobowych, w tym danych objętych tajemnicą ubezpieczeniową, jest Ubezpieczyciel. Szczegółowe informacje w zakresie przetwarzania danych osobowych są określone w dokumentach dostarczonych przed zawarciem umowy ubezpieczenia oraz są dostępne na www.axa-assistance.pl.
2. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia umowy.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 17

1. Wszelkie spory wynikające lub związane z niniejszą umową ubezpieczenia będą rozstrzygane według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Klienta z umowy ubezpieczenia. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy Klienta z umowy ubezpieczenia.
2. Z zachowaniem postanowień ust. 2 poniżej, wszystkie zawiadomienia, oświadczenia i wnioski zmierzające do zmiany lub odstąpienia od umowy ubezpieczenia powinny być składane na piśmie pod rygorem nieważności i stają się skuteczne z chwilą ich doręczenia do adresata.

3. Korespondencja dotycząca dokumentacji związanej z ustalaniem odpowiedzialności Ubezpieczyciela, może być doręczana za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Ubezpieczyciela lub osoby zgłaszającej roszczenie o świadczenie ubezpieczeniowe, jeśli wskazała ona taką możliwość, ewentualnie faksem na numer faksu Ubezpieczyciela lub osoby zgłaszającej roszczenie o świadczenie ubezpieczeniowe.
4. Obowiązującym językiem w korespondencji i kontaktach z Ubezpieczycielem jest język polski.
5. Podatki i opłaty związane z otrzymaniem świadczenia ubezpieczeniowego nie obciążają Ubezpieczyciela.
6. Opłaty związane z płatnością składek ubezpieczeniowych obciążają Ubezpieczającego.
7. Dla umów ubezpieczenia, do których mają zastosowanie niniejsze warunki ubezpieczenia, właściwym jest prawo polskie.
8. Niniejsze warunki ubezpieczenia zostały zatwierdzone przez Dyrektora Generalnego Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce Zarządzeniem nr 14/2019 i obowiązują od dnia 02.07.2019 r.