

# Karta produktu

## Ubezpieczenie mienia od Ognia i innych Zdarzeń losowych lub wszystkich ryzyk, Kradzieży z włamaniem i Rabunku, odpowiedzialności cywilnej oraz assistance domowy

W Karcie Produktu zawarte są najważniejsze informacje o ubezpieczeniu Mienia od Ognia i innych Zdarzeń losowych lub Wszystkich ryzyk, Kradzieży z włamaniem i Rabunku, Odpowiedzialności cywilnej oraz Assistance domowy oferowanym dla posiadaczy rachunków prowadzonych przez mBank S.A. lub zawierających umowy o Kredyt hipoteczny lub pożyczkę hipoteczną w mBank S.A.

Karta Produktu nie jest elementem Umowy ubezpieczenia ani materiałem marketingowym. Karta Produktu została przygotowana przez mBank S.A. (dalej zwanym „Bankiem”) we współpracy z AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. (dalej zwanym „Ubezpieczycielem”) na podstawie Rekomendacji U z dnia 24 czerwca 2014 r. dotyczącej dobrych praktyk w zakresie Bancassurance wydanej przez Komisję Nadzoru Finansowego i ma za zadanie przedstawić kluczowe informacje o produkcie oraz pomóc Klientowi w zrozumieniu cech produktu.

**Przeczytaj uważnie ten dokument, abyś wiedział jakie są cechy produktu, jakie korzyści daje Ci to ubezpieczenie oraz jakie obowiązki są z nim związane.**

### 1. Ubezpieczyciel

AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.

### 2. Ubezpieczający

Osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawiera Umowę ubezpieczenia z Ubezpieczycielem.

Ubezpieczający może zawrzeć Umowę ubezpieczenia także na cudzy rachunek.

### 3. Ubezpieczony

Osoba fizyczna, na rachunek której zawarta została Umowa ubezpieczenia oraz osoby bliskie, o ile pozostają z Ubezpieczonym we wspólnym gospodarstwie domowym, a w Umowie ubezpieczenia Odpowiedzialności cywilnej Najemcy – najemca.

### 4. Rola Banku

mBank S.A. z siedzibą w Warszawie (00-950) przy ul. Senatorskiej 18 pełni rolę agenta ubezpieczeniowego wpisanego do Rejestru Agentów Ubezpieczeniowych pod nr RAU 11124813/A. Rejestr ten dostępny jest na stronie Komisji Nadzoru Finansowego ([www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)): [https://au.knf.gov.pl/Au\\_online/](https://au.knf.gov.pl/Au_online/). Aby sprawdzić wpis w rejestrze, należy podać dane dotyczące agenta ubezpieczeniowego (np. numer wpisu do RAU oraz nazwę agenta ubezpieczeniowego).

W związku z proponowanym zawarciem Umowy ubezpieczenia mBank S.A. otrzymuje wynagrodzenie z tytułu wykonywania czynności agencyjnych.

Ponadto:

Bank nie posiada akcji ani udziałów żadnego zakładu ubezpieczeń uprawniające co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu, ani też żaden zakład ubezpieczeń nie posiada akcji ani udziałów Banku uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu.

### 5. Typ Umowy ubezpieczenia

Umowa ubezpieczenia jest zawierana w formie indywidualnej, zgodnie z Zakresem ochrony określonym przez Ubezpieczającego we wniosku o ubezpieczenie.

### 6. Podstawowe informacje o Umowie ubezpieczenia

- 1) Warunki zawarcia Umowy ubezpieczenia  
Umowę może zawrzeć osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, składając wniosek o ubezpieczenie.  
Umowa może zostać zawarta na rachunek osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, która posiada rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w mBank S.A. lub zaciąga Kredyt hipoteczny lub pożyczkę hipoteczną w tym Banku.
- 2) Warianty ubezpieczenia  
W zależności od wyboru Ubezpieczającego, dokoanego w momencie składania wniosku o ubezpieczenie, Zakres ubezpieczenia może obejmować:
  - Ubezpieczenie Mienia od Ognia i innych Zdarzeń losowych lub Kradzieży z włamaniem i Rabunku albo od Wszystkich ryzyk ( All Risk);
  - Ubezpieczenie Odpowiedzialności cywilnej;
  - Ubezpieczenie Assistance domowy.

### 7. Przedmiot i zakres ubezpieczenia

**Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.**

#### UBEZPIECZENIE MIENIA

Przedmiotem ubezpieczenia Mienia od Ognia i innych Zdarzeń losowych lub Kradzieży z włamaniem i Rabunku albo od Wszystkich ryzyk (w zależności od wariantu, w jakim jest zawierana Umowa ubezpieczenia oraz ustalonego zakresu ochrony podstawowej i dodatkowej, dostępnej w danym wariantcie ubezpieczenia) mogą być:

- Mury wraz ze Stałymi elementami lub Obiekty małej architektury, które Ubezpieczony posiada na podstawie prawa własności lub współwłasności, spółdzielczego własnościowego lub lokatorskiego prawa do lokalu albo prawa do Domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, umowy cywilnoprawnej, decyzji administracyjnej lub innego tytułu prawnego oraz Ruchomości domowe;
- Domy jednorodzinne i Mieszkania, których co najmniej 50% powierzchni całkowitej przeznaczony jest do prowadzenia działalności gospodarczej lub zawodowej oraz Wyposażenie, które się w nich znajduje, mogą być przedmiotem ubezpieczenia wyłącznie pod warunkiem poinformowania Ubezpieczyciela, przed zawarciem Umowy ubezpieczenia o wyżej wymienionym sposobie korzystania z takiego Domu jednorodzinnego lub Mieszkania.

O ile nie umówiono się inaczej, w ramach ubezpieczenia:

- Domu jednorodzinnego, w tym w stadium budowy – ubezpieczone są także Pomieszczenia przynależne, Budynki niemieszkalne oraz Obiekty małej architektury,
- Mieszkania – ubezpieczone są także Pomieszczenia przynależne lub użytkowane przez Ubezpieczonego na podstawie prawa własności.

Budynki niemieszkalne oraz inne Pomieszczenia niż Pomieszczenia przynależne do wyłącznego użytku Ubezpieczonego objęte są zakresem ubezpieczenia w ramach ubezpieczenia Mienia, o którym mowa powyżej, o ile się tak umówiono.

Stale elementy Budynków niemieszkalnych są ubezpieczone, jeżeli przedmiotem ubezpieczenia są Stale elementy Domu jednorodzinnego. O ile nie umówiono się inaczej, w Umowie ubezpieczenia, której przedmiotem jest Wyposażenie Domu jednorodzinnego lub Mieszkania, ubezpieczeniem objęte są również:

- 1) Udokumentowane nakłady inwestycyjne Ubezpieczonego w Domu jednorodzinny lub Mieszkanie niebędącym własnością Ubezpieczonego, użytkowanym na podstawie umowy najmu lub innej umowy cywilnoprawnej albo decyzji administracyjnej, rozumiane jako nakłady finansowe lub rzeczowe w miejscu ubezpieczenia, których celem jest ulepszenie (przebudowa, rozbudowa, remont lub modernizacja) Wyposażenia Ubezpieczonego Domu lub Mieszkania;
- 2) Ruchomości domowe znajdujące się w Pomieszczeniach przynależnych lub użytkowanych przez Ubezpieczonego na podstawie prawa własności, decyzji administracyjnej lub Umowy najmu a także użyczenia, pod warunkiem, że Pomieszczenia te są przeznaczone i wykorzystywane do wyłącznego użytku Ubezpieczonego;
- 3) Ruchomości domowe znajdujące się czasowo w posiadaniu Ubezpieczonego, jeżeli zostały mu wypożyczone lub oddane do używania pod warunkiem, że fakt wypożyczenia lub oddania do używania został udowodniony;
- 4) Ruchomości domowe w trakcie przeprowadzki Ubezpieczonego z Mieszkania lub Domu jednorodzinnego, stanowiącego jego dotychczasowe miejsce zamieszkania (wskazane w polisie) do innego Mieszkania lub Domu jednorodzinnego oraz w okresie 30 dni po dniu zgłoszenia Ubezpieczycielowi przez Ubezpieczonego faktu przeprowadzki, Ubezpieczyciel obejmie ochroną ubezpieczeniową, w okresie wskazanym w zdaniu poprzedzającym, Ruchomości domowe Ubezpieczonego w takim samym zakresie, jak w dotychczasowym miejscu ubezpieczenia, z zastrzeżeniem, że ochroną ubezpieczeniową nie są objęte Szkody powstałe w wyniku zagubienia, zniszczenia lub uszkodzenia Mienia w trakcie transportu oraz w trakcie demontażu lub montażu. Warunkiem objęcia ochroną ubezpieczeniową Ruchomości Domowych na czas przeprowadzki oraz określony w niniejszym punkcie czas po jej zakończeniu jest pisemne lub elektroniczne zgłoszenie przez Ubez-

pieczonego faktu przeprowadzki, podanie daty oraz nowego adresu zamieszkania, nie później niż na dzień przed rozpoczęciem ochrony poza miejscem ubezpieczenia pod warunkiem, że zabezpieczenia w nowym Mieszkanii lub Domu jednorodzinny odpowiadają wymogom OWU;

- 5) Rzeczy osobiste gości w zakresie tożsamym z określonym dla Ruchomości Domowych – wyłącznie w przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia Ruchomości Domowych od Ognia i innych Zdarzeń losowych oraz Kradzieży z włamaniem i Rabunku albo Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk) na Sumę ubezpieczenia wynoszącą nie mniej niż 20 000 zł;
- 6) Koszty poszukiwania na terytorium Polski zwierząt domowych stanowiących własność Ubezpieczonego, tj. koszty wydruku materiałów ogłoszeniowych oraz publikacji ogłoszeń w lokalnej prasie – do kwoty 500 zł;
- 7) Bagaż podróży Ubezpieczonego na terytorium Polski (pod warunkiem ubezpieczenia Ruchomości Domowych na Sumę ubezpieczenia wynoszącą nie mniej niż 20 000 zł od Ognia i Zdarzeń losowych oraz od Kradzieży z włamaniem i Rabunku lub Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk)), czyli: odzież, sprzęt audiowizualny, fotograficzny, gotówka, dowód osobisty, legitymacja szkolna/studencka/emeryta/rencisty, prawo jazdy, dowód rejestracyjny, karty płatnicze i Kredytowe, umieszczone w torbie podróżnej, walizce (będących również przedmiotem ubezpieczenia) podczas podróży odbywającej się poza miejscowością, w której znajduje się ubezpieczone mienie, w celach turystyczno-rekreacyjnych lub służbowych (z wyłączeniem dojazdów do/z pracy/szkoły/uczelni), jeżeli zachodzi co najmniej jedna z następujących przesłanek:
  - bagaż podróży znajduje się pod opieką Ubezpieczonego lub jego pełnoletnich osób bliskich;
  - bagaż podróży został powierzony zawodowemu przewoźnikowi na podstawie dokumentu przewozowego;
  - bagaż podróży został oddany za pokwitowaniem do przechowania bagażu;
  - bagaż podróży został zostawiony w zamkniętym pomieszczeniu zajmowanym przez Ubezpieczonego w miejscu zakwaterowania (z wyłączeniem namiotów);
  - podczas przewozu, o ile w jego trakcie bagaż jest niewidoczny z zewnątrz pojazdu (z zastrzeżeniem, że podczas postoju pojazdu, w którym znajduje się Ubezpieczony bagaż, spełnione są następujące łącznie warunki: bagaż podróży jest przechowywany w zamkniętym na zamek bagażniku, każde drzwi pojazdu są zamknięte, system alarmowy w pojeździe jest włączony, w porze nocnej (w godz. 22:00 – 6:00) pojazd znajduje się na parkingu strzeżonym lub w zamkniętym garażu.

Mienie może zostać objęte ochroną ubezpieczeniową od Ognia i innych Zdarzeń losowych lub Kradzieży z włamaniem i Rabunku albo od Wszystkich ryzyk (All Risk), w zależności od wariantu, w jakim jest zawierana Umowa ubezpieczenia oraz ustalonego zakresu ochrony podstawowej i dodatkowej, dostępnej w danym wariantcie ubezpieczenia.

Umowa ubezpieczenia Mienia od Ognia i Zdarzeń losowych obejmuje Szkody powstałe wskutek Zdarzeń losowych określonych w OWU, z wyjątkiem Zdarzeń wyłączonych na mocy OWU lub na podstawie postanowień Umowy ubezpieczenia uzgodnionych przez Ubezpieczającego i Ubezpieczyciela oraz z uwzględnieniem szczególnych postanowień OWU odnoszących się do określonych kategorii Mienia będącego przedmiotem ubezpieczenia.

Umowa ubezpieczenia Mienia od Kradzieży z włamaniem i Rabunku obejmuje Szkody powstałe wskutek Kradzieży z włamaniem lub Rabunku, z wyjątkiem Zdarzeń wyłączonych na mocy OWU lub na podstawie postanowień Umowy ubezpieczenia uzgodnionych przez jej strony oraz z uwzględnieniem szczegółowych postanowień OWU odnoszących się do określonych kategorii Mienia będącego przedmiotem ubezpieczenia.

Umowa ubezpieczenia Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk) obejmuje Szkody powstałe wskutek wszystkich nagłych i nieprzewidywanych Zdarzeń losowych, nawet niemieszczących się w definicji Zdarzeń losowych zawartej w OWU, z wyjątkiem ryzyka powodzi oraz zdarzeń wyłączonych na mocy OWU lub na podstawie postanowień Umowy ubezpieczenia uzgodnionych przez Ubezpieczającego i Ubezpieczyciela. Po zapłacie dodatkowej składki Zakres ubezpieczenia może być rozszerzony o ryzyko powodzi.

Umowa ubezpieczenia Domu w stadium budowy obejmuje Zdarzenia losowe oraz ryzyko Kradzieży z włamaniem i Rabunku tylko wtedy, gdy Dom w stadium budowy jest w stanie surowym zamkniętym. Po zapłacie dodatkowej składki Zakres ubezpieczenia może być rozszerzony o ryzyko powodzi.

O ile nie umówiono się inaczej, Umowa ubezpieczenia Budynków niemieszkalnych na posesji, Obiektów małej architektury oraz Wyposażenia obejmuje te same ryzyka, które są objęte ochroną ubezpieczeniową w ramach ubezpieczenia odpowiednio Domu jednorodzinnego, Mieszkania lub Domu w budowie.

### UBEZPIECZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ

Przedmiotem ubezpieczenia w ubezpieczeniu Odpowiedzialności cywilnej jest Odpowiedzialność cywilna deliktowa Ubezpieczonego, którą on ponosi na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa z tytułu użytkowania Mienia objętego Umową ubezpieczenia lub wykonywania czynności życia prywatnego, za Szkodę rzeczową lub Szkodę na osobie wyrządzoną przez niego osobie trzeciej, będącą następstwem Zdarzenia ubezpieczeniowego zaistniałego w Okresie ubezpieczenia. Zakresem ubezpieczenia objęte są Szkody wyrządzone przez Ubezpieczonego nieumyślnie, w tym wskutek rażącego niedbalstwa. Zakres ubezpieczenia obejmuje również odpowiedzialność za Szkody powstałe w związku z eksploatacją przez Ubezpieczonego urządzeń Domowych, a także instalacji wodnej i kanalizacyjnej, stanowiących Stałe elementy, chyba, że Szkada nastąpiła wskutek siły wyższej lub działania osoby trzeciej, za którą Ubezpieczony nie ponosi odpowiedzialności.

Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje Zdarzenia, które miały miejsce na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Ubezpieczenie Odpowiedzialności cywilnej może być także rozszerzone o:

OC Najemcy – przedmiotem ubezpieczenia OC Najemcy jest Odpowiedzialność cywilna deliktowa osób wynajmujących i zamieszkujących Ubezpieczony Dom jednorodzinny lub Mieszkanie, którą oni ponoszą na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa z tytułu użytkowania powyższej nieruchomości, wyłącznie w zakresie czynności dokonywanych w miejscu ubezpieczenia, za Szkodę rzeczową lub Szkodę na osobie, wyrządzoną przez nich osobie trzeciej, będącą następstwem Zdarzenia ubezpieczeniowego zaistniałego w Okresie ubezpieczenia.

OC Inwestycji – przedmiotem ubezpieczenia OC Inwestycji jest Odpowiedzialność cywilna deliktowa Ubezpieczonego, którą on ponosi na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa za Szkodę rzeczową lub Szkodę na osobie, wyrządzoną przez niego osobie trzeciej wskutek prowadzenia prac budowlanych w miejscu ubezpieczenia, będącą następstwem Zdarzenia ubezpieczeniowego zaistniałego w Okresie ubezpieczenia.

### ASSISTANCE DOMOWY

Przedmiotem ubezpieczenia Assistance domowej są objęte następujące świadczenia:

- zorganizowanie i pokrycie kosztów pobytu zastępczego oraz transportu i dozoru Mienia objętego ochroną na podstawie Umowy ubezpieczenia Domu jednorodzinnego, Wyposażenia w przypadku, gdy wskutek zdarzenia objętego ochroną w ramach Umowy ubezpieczenia, której przedmiotem jest Dom jednorodzinny, Miesz-

kanie lub Wyposażenie, miejsce ubezpieczenia zostało uszkodzone i nie nadaje się do dalszego zamieszkania,

- zorganizowanie i pokrycie kosztów interwencji w miejscu ubezpieczenia w przypadku, gdy wskutek Zdarzenia, objętego ochroną w ramach Umowy ubezpieczenia, której przedmiotem jest Dom jednorodzinny, Mieszkanie lub Wyposażenie, występuje realne ryzyko utraty lub uszkodzenia Ubezpieczonego Mienia,
- ma miejsce sytuacja awaryjna, w której ze względu na uszkodzenie lub zatrażenie drzwi, Kradzież z włamaniem lub Rabunek kluczy bądź dewastację zamków w drzwiach wejściowych, konieczna jest pilna interwencja specjalisty w celu umożliwienia Ubezpieczonemu dostępu do miejsca ubezpieczenia,
- wystąpiła awaria urządzeń gospodarstwa domowego, przez które rozumie się uszkodzenie uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z urządzeń gospodarstwa domowego, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi.

### 8. Rozpoczęcie ochrony ubezpieczeniowej

Umowa ubezpieczenia zawierana jest na Okres ubezpieczenia trwający 12 miesięcy. Początek i koniec tego okresu określa Polisa. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się w dniu ustalonym w umowie ubezpieczenia i potwierdzonym w polisie jako początek okresu ubezpieczenia, jednak nie wcześniej niż po zawarciu umowy oraz nie wcześniej niż po zapłaceniu składki lub jej pierwszej raty w pełnej wysokości ustalonej w umowie ubezpieczenia.

W przypadku rozszerzenia zakresu ubezpieczenia o ochronę w zakresie szkód powstałych w następstwie powodzi Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się najwcześniej po upływie 31 dni od daty zawarcia Umowy ubezpieczenia. Warunek wskazany w zdaniu poprzedzającym nie ma zastosowania dla kolejnych umów ubezpieczenia zawartych z Ubezpieczycielem, dotyczących tego samego miejsca ubezpieczenia, o ile kolejna Umowa ubezpieczenia zostanie zawarta nie później niż w ciągu 30 dni po rozwiązaniu poprzedniej Umowy ubezpieczenia.

Ubezpieczyciel ma prawo uzależnić rozpoczęcie świadczenia Ochrony ubezpieczeniowej od dostarczenia przez Ubezpieczającego dokumentów wymaganych przez Ubezpieczyciela (aktu notarialnego, protokołów odbiorów częściowych nieruchomości, operatu szacunkowego) lub od przeprowadzenia przez Ubezpieczyciela Inspekcji miejsca ubezpieczenia. W takim przypadku Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się nie wcześniej niż w dniu następnym po dniu wykonania Inspekcji przez Ubezpieczyciela lub po otrzymaniu dokumentów, których dostarczenia żądał Ubezpieczyciel i pod warunkiem zaakceptowania przez Ubezpieczyciela ryzyka.

### 9. 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.

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.

- 2) W przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia bez jednoczesnej obecności obu stron przy użyciu środków porozumiewania się na odległość Ubezpieczający będący Konsumentem może odstąpić od Umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu Umowy ubezpieczenia lub od dnia doręczenia mu informacji, które należy przekazać Konsumentowi na podstawie przepisów dotyczących zawierania umów na odległość, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany jeżeli przed jego upływem oświadczenie o odstąpieniu zostało wysłane.
- 3) Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel udzielał Ochrony ubezpieczeniowej.

## 10. Zawarcie umowy na kolejny okres ubezpieczenia

- 1) Ubezpieczyciel może zaproponować Ubezpieczającemu zawarcie umowy ubezpieczenia na kolejny 12 miesięczny okres ubezpieczenia, zgodnie z poniższymi zasadami.
- 2) Ubezpieczyciel nie później niż na 2 tygodnie przed datą zakończenia bieżącego okresu ubezpieczenia doręczy Ubezpieczającemu propozycję zawarcia umowy ubezpieczenia na kolejny okres ubezpieczenia, zawierającą w szczególności:
  - a) nową wysokość składki;
  - b) termin płatności składki;
  - c) informację na temat proponowanego zakresu ubezpieczenia oraz sum ubezpieczenia lub sum gwarancyjnych;
  - d) informacje dotyczące ryzyka ubezpieczeniowego, potrzeb i wymagań co do zakresu ochrony ubezpieczeniowej wynikające z oświadczeń złożonych przez Ubezpieczającego przy zawieraniu pierwszej umowy ubezpieczenia oraz danych dotyczących tego ryzyka oraz potrzeb i wymagań co do zakresu ochrony ubezpieczeniowej zebranych przez Ubezpieczyciela w toku wykonywania dotychczas obowiązującej umowy ubezpieczenia (umów ubezpieczenia);
  - e) aktualne OWU.
- 3) Wraz z propozycją zawarcia umowy ubezpieczenia na kolejny okres ubezpieczenia Ubezpieczyciel doręczy Ubezpieczającemu dokument polisy, który z chwilą zawarcia umowy ubezpieczenia staje się dokumentem potwierdzającym zawarcie umowy ubezpieczenia na kolejny okres.
- 4) Umowa ubezpieczenia na warunkach określonych w propozycji zawarcia umowy ubezpieczenia zostanie zawarta z chwilą zapłaty przez Ubezpieczającego składki lub jej pierwszej raty w wysokości i terminie wskazanych w propozycji zawarcia umowy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem pkt. 5.
- 5) Jeżeli umowa ubezpieczenia została zawarta na rachunek Kredytobiorcy umowa ubezpieczenia na kolejny okres ubezpieczenia zostanie zawarta jeżeli Ubezpieczający nie złoży oświadczenia o niewyrażeniu zgody na zawarcie umowy ubezpieczenia na kolejny okres najpóźniej przed upływem okresu ubezpieczenia dotychczasowej umowy ubezpieczenia.
- 6) Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w dniu ustalonym w umowie ubezpieczenia i wskazanym w dokumencie potwierdzającym zawarcie umowy ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia.
- 7) Ubezpieczyciel nie przedstawi propozycji zawarcia umowy ubezpieczenia na kolejny okres ubezpieczenia, jeżeli do końca bieżącego okresu ubezpieczenia Ubezpieczający nie opłacił w całości składki za bieżący okres ubezpieczenia.

## 11. Składka

**Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.**

Składkę opłaca się:

- w 12 miesięcznych ratach – gdy Umowa ubezpieczenia jest zawierana na rachunek Kredytobiorcy;
- jednorazowo bądź w ratach – w pozostałych przypadkach według wyboru Ubezpieczającego i akceptacji Ubezpieczyciela.

Termin płatności składki lub poszczególnych rat składki określa Umowa ubezpieczenia, z zastrzeżeniem, że jeżeli Umowa ubezpieczenia została zawarta na rachunek Kredytobiorcy, składka lub jej pierwsza rata jest płatna przed uruchomieniem Kredytu, o ile nie umówiono się inaczej, a kolejne raty składki są płatne w dniu wymagalności rat Kredytu zgodnie z Harmonogramem spłat.

W razie wygaśnięcia stosunku ubezpieczenia przed upływem Okresu ubezpieczenia, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej Ochrony ubezpieczeniowej.

Składkę oblicza się za czas trwania odpowiedzialności według obowiązującej taryfy składek w dniu składania wniosku o ubezpieczenie z uwzględnieniem w szczególności:

- przedmiotu i Zakresu ubezpieczenia;
- Sumy ubezpieczenia lub Sumy gwarancyjnej;
- Zakresu ubezpieczenia;
- zwyżek taryfowych za prowadzenie działalności gospodarczej w miejscu ubezpieczenia lub wynajem miejsca ubezpieczenia osobom trzecim;
- obniżek taryfowych za formę własności i wiek nieruchomości;
- kondygnację w przypadku ubezpieczenia Mieszkania;
- dodatkowych zabezpieczeń antywłamaniowych,
- jednorazowego objęcia ochroną ubezpieczeniową kilku rodzajów przedmiotów ubezpieczenia;
- posiadanie innych ubezpieczeń u Ubezpieczyciela,
- formę płatności składki;
- częstotliwość Zdarzeń ubezpieczeniowych;
- przyjęcie wartości rzeczywistej jako podstawy szacowania wartości Mienia.

W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa Zdarzenia ubezpieczeniowego, każda ze stron Umowy ubezpieczenia może żądać odpowiedniej zmiany wysokości składki poczynając od chwili, w której zaszła ta okoliczność, nie wcześniej jednak niż od początku bieżącego Okresu ubezpieczenia. W razie zgłoszenia takiego żądania druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć Umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym.

## 12. Suma ubezpieczenia i Suma gwarancyjna

### 1) Zasady ogólne

Każdorazowa wypłata odszkodowania skutkuje pomniejszeniem (konsumpcją) odpowiednio Sumy ubezpieczenia lub Sumy gwarancyjnej.

W przypadku konsumpcji Sumy ubezpieczenia lub Sumy gwarancyjnej Ubezpieczający może uzupełnić Sumę ubezpieczenia lub Sumę gwarancyjną na poniższych zasadach:

- Po konsumpcji Sumy ubezpieczenia lub Sumy gwarancyjnej Ubezpieczyciel może zaproponować Ubezpieczającemu uzupełnienie Sumy ubezpieczenia lub Sumy gwarancyjnej.
- Ubezpieczający, który otrzymał propozycję uzupełnienia Sumy ubezpieczenia lub gwarancyjnej może wyrazić zgodę na uzupełnienie Sumy opłacając dodatkową składkę wskazaną przez Ubezpieczyciela w terminie 7 dni od dnia otrzymania propozycji uzupełnienia Sumy ubezpieczenia lub gwarancyjnej w wysokości wskazanej przez Ubezpieczyciela.

W przypadku pomniejszenia Sumy ubezpieczenia poprzez spadek wartości Mienia będącego przedmiotem ubezpieczenia, pomniejszona Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela z chwilą zgłoszenia Ubezpieczycielowi przez Ubezpieczającego spadku wartości Ubezpieczonego Mienia lub z chwilą doręczenia Ubezpieczającemu decyzji Ubezpieczyciela o jednostronnym zmniejszeniu Sumy ubezpieczenia.

### 2) Ubezpieczenie Mienia

Sumę ubezpieczenia Mienia ustala Ubezpieczający z Ubezpieczycielem w Umowie ubezpieczenia, w pełnych tysiącach złotych, według zasad określonych poniżej.

Suma ubezpieczenia dla murów, Stałych elementów lub Ruchości Domowych oraz Obiektów małej architektury, jest ustalana według:

- wartości odtworzeniowej ubezpieczonego Mienia, tj. wartości odpowiadającej kosztom przywrócenia Ubezpieczonego Mienia do stanu „jak nowe”, lecz nie ulepszonego:
    - a) dla Domów jednorodzinnych, Budynków niemieszkalnych, Mieszkań, Obiektów małej architektury – wartości odpowiadającej kosztom naprawy lub odbudowy określonych zgodnie z zasadami kalkulacji i ustalania cen robót budowlanych, elektrycznych i instalacyjnych, stosowanymi w budownictwie z uwzględnieniem dotychczasowej konstrukcji, wymiarów i standardu wykończenia, przy zastosowaniu takich samych lub najbardziej zbliżonych materiałów,
    - b) dla Domów jednorodzinnych w stadium budowy – wartości ustalonej z odpowiednim zastosowaniem zasad określonych pkt. 1. Zasady ogólne powyżej, powiększonej o koszt robót budowlanych, instalacyjnych, elektrycznych, planowanych do wykonania w Okresie ubezpieczenia,
    - c) dla Wyposażenia – wartość odpowiadająca kosztom remontu, naprawy lub nabycia (wytworzenia) nowego przedmiotu takiego samego lub najbardziej zbliżonego rodzaju, tej samej lub najbardziej zbliżonej marki przy uwzględnieniu przeciętnych cen i kosztów montażu i demontażu obowiązujących w regionie miejsca położenia przedmiotu ubezpieczenia;
  - wartości rzeczywistej ubezpieczonego Mienia, tj. wartości odtworzeniowej pomniejszonej o stopień zużycia technicznego.
- Jeżeli Umowa ubezpieczenia jest zawierana na rachunek Kredytobiorcy, zadeklarowana Suma ubezpieczenia nie może być niższa niż wartość Mienia zaakceptowana przez rzeczoznawcę

bankowego, wykorzystywana do celów Kredytowych, z zastrzeżeniem, że w przypadku Domu jednorodzinnego w budowie Suma ubezpieczenia jest ustalana w oparciu o przewidywaną wartość tego Mienia na koniec Okresu ubezpieczenia.

W ubezpieczeniu od Kradzieży z włamaniem i Rabunku Sumę ubezpieczenia ustala Ubezpieczający w porozumieniu z Ubezpieczycielem, kierując się przewidywaną wielkością maksymalnej Szkody, która może powstać wskutek jednego Zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową (system ubezpieczenia na pierwsze ryzyko). W ubezpieczeniu Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk) w zakresie ryzyka Kradzieży zwykłej Suma ubezpieczenia jest stała.

Jeżeli w Okresie ubezpieczenia nastąpi spadek wartości Mienia będącego przedmiotem ubezpieczenia, Ubezpieczający może żądać odpowiedniego zmniejszenia Sumy ubezpieczenia. Zmniejszenia Sumy ubezpieczenia może z tej samej przyczyny dokonać jednostronnie Ubezpieczyciel, zawiadamiając o tym jednocześnie Ubezpieczającego.

Zmniejszenie Sumy ubezpieczenia pociąga za sobą zmniejszenie składki począwszy od dnia pierwszego tego miesiąca, w którym Ubezpieczający zażądał zmniejszenia Sumy ubezpieczenia, lub w którym Ubezpieczyciel zawiadomił Ubezpieczającego o jednostronnym zmniejszeniu tej Sumy.

- 3) Ubezpieczenie Odpowiedzialności cywilnej  
Określona w Umowie ubezpieczenia Suma gwarancyjna stanowi górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w odniesieniu do jednego i wszystkich Zdarzeń ubezpieczeniowych w Okresie ubezpieczenia, łącznie dla szkód rzeczowych i na osobie.

### 13. Limity odpowiedzialności

#### 1) Ubezpieczenie Mienia

Rodzaj mienia, ryzyka lub kosztów	Limit odpowiedzialności
Budynki niemieszkalne	W przypadku ubezpieczenia Domu jednorodzinnego, Domu w stadium budowy lub Mieszkania od Ognia i innych Zdarzeń losowych – 50 000 zł W przypadku ubezpieczenia Domu jednorodzinnego, Domu w stadium budowy lub Mieszkania od Wszystkich ryzyk (All Risk) – 100 000 zł
Obiekty małej architektury	W przypadku ubezpieczenia Domu jednorodzinnego lub Domu w stadium budowy od Ognia i innych Zdarzeń losowych – 50 000 zł W przypadku ubezpieczenia Domu jednorodzinnego lub Domu w stadium budowy od Wszystkich ryzyk (All Risk) – 100 000 zł
Sprzęt RTV, AGD, PC, FOTO, elektroniczny, audio-wizualny, instrumenty muzyczne	Ubezpieczenie Mienia od Ognia i innych Zdarzeń losowych, ubezpieczenie Mienia od Kradzieży z włamaniem lub Rabunku – 70% Sumy ubezpieczenia Ruchomości Domowych Ubezpieczenie Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk) – do wysokości Sumy ubezpieczenia
Wyroby wykonane w całości lub części ze srebra, złota i platyny, monety, biżuteria (w tym zegarki), znaczki filatelistyczne	Ubezpieczenie Mienia od Ognia i innych Zdarzeń losowych, ubezpieczenia Mienia od Kradzieży z włamaniem lub Rabunku – 30% Sumy ubezpieczenia Ruchomości Domowych, nie więcej niż 20 000 zł Ubezpieczenie Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk) – 40% Sumy ubezpieczenia Ruchomości Domowych, nie więcej niż 30 000 zł
Dzieła sztuki	Ubezpieczenie Mienia od Ognia i innych Zdarzeń losowych, ubezpieczenie Mienia od Kradzieży z włamaniem lub Rabunku – 10% Sumy ubezpieczenia Ruchomości Domowych Ubezpieczenie Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk) – 40% Sumy ubezpieczenia Ruchomości Domowych, nie więcej niż 50 000 zł

Rodzaj mienia, ryzyka lub kosztów	Limit odpowiedzialności
Broń z osprzętem i amunicja	10% Sumy ubezpieczenia Ruchomości Domowych
Mienie służące do działalności gospodarczej lub zawodowej	Ubezpieczenie Mienia od Ognia i innych Zdarzeń losowych, ubezpieczenie Mienia od Kradzieży z włamaniem lub Rabunku – 10% Sumy ubezpieczenia Ruchomości Domowych Ubezpieczenie Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk) – 20% Sumy ubezpieczenia Ruchomości Domowych
Pieniądze i środki płatnicze	10% Sumy ubezpieczenia Ruchomości Domowych, nie więcej niż 5 000 zł
Papiery wartościowe	Ubezpieczenie Mienia od Ognia i innych Zdarzeń losowych, ubezpieczenie Mienia od Kradzieży z włamaniem lub Rabunku – 5% Sumy ubezpieczenia Ruchomości Domowych Ubezpieczenie Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk) – 10% Sumy ubezpieczenia Ruchomości Domowych
Ruchomości domowe w czasowym posiadaniu Ubezpieczonego, które Ubezpieczony zobowiązany będzie zwrócić osobie trzeciej	25% Sumy ubezpieczenia Ruchomości Domowych
Zwierzęta i rośliny, a dla ubezpieczenia Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk) również roślinność ogrodowa na posesji	Ubezpieczenie Mienia od Ognia i innych Zdarzeń losowych, ubezpieczenie Mienia od Kradzieży z włamaniem lub Rabunku – 10% Sumy ubezpieczenia Ruchomości Domowych Ubezpieczenie Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk) – 20% Sumy ubezpieczenia Ruchomości Domowych
Szyby i elementy szklane od Stłuczenia	Ubezpieczenie Mienia od Ognia i innych Zdarzeń losowych, ubezpieczenie Mienia od Kradzieży z włamaniem lub Rabunku – 10% Sumy ubezpieczenia Ruchomości Domowych Ubezpieczenie Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk) – 20% Sumy ubezpieczenia Ruchomości Domowych
Ruchomości domowe w Pomieszczeniach gospodarczych poza Mieszkaniami lub Domem jednorodzinym oraz w Garażu wolnostojącym	Ubezpieczenie Mienia od Ognia i innych Zdarzeń losowych, ubezpieczenie Mienia od Kradzieży z włamaniem lub Rabunku – 10% Sumy ubezpieczenia Ruchomości Domowych Ubezpieczenie Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk) – 20% Sumy ubezpieczenia Ruchomości Domowych
Rzeczy osobiste gości	1 000 zł
Budynki niemieszkalne	Ubezpieczenie Mienia od Ognia i innych Zdarzeń losowych ubezpieczenie Mienia, od Kradzieży z włamaniem lub Rabunku – 50 000 zł Ubezpieczenie Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk) – 100 000 zł
Obiekty małej architektury	Ubezpieczenie Mienia od Ognia i innych Zdarzeń losowych ubezpieczenie Mienia od Kradzieży z włamaniem lub Rabunku – 50 000 zł Ubezpieczenie Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk) – 100 000 zł
Materiały budowlane wewnątrz Domu jednorodzinnego w budowie	10 000 zł
Narzędzia budowlane wewnątrz Domu jednorodzinnego w budowie	10 000 zł
Bagaż w podróży	Ubezpieczenie Mienia od Ognia i innych Zdarzeń losowych ubezpieczenie Mienia, od Kradzieży z włamaniem lub Rabunku – 1 000 zł Ubezpieczenie Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk) – 2 000 zł
Koszty demontażu oraz uprzątnięcia miejsca Szkody	10% Sumy ubezpieczenia ustalonej dla Mienia, którego dotyczy demontaż i uprzątnięcie
Koszty transportu i składowania Mienia	Ubezpieczenie Mienia od Ognia i innych Zdarzeń losowych, oraz ubezpieczenie Mienia od Kradzieży z włamaniem lub Rabunku – 10% Sumy ubezpieczenia ustalonej dla Mienia, którego dotyczy transport i składowanie nie więcej niż 5 000 zł Ubezpieczenie Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk) – 20% Sumy ubezpieczenia, ustalonej dla Mienia, którego dotyczy transport i składowanie nie więcej niż 10 000 zł

Rodzaj mienia, ryzyka lub kosztów	Limit odpowiedzialności
Przepięcia w Ruchomościach domowych i Stałych elementach	Ubezpieczenie Mienia od Ognia i innych Zdarzeń losowych, ubezpieczenie Mienia od Kradzieży z włamaniem lub Rabunku – 10 000 zł Ubezpieczenie Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk) – 20 000 zł
Pęknięcie mrozowe wewnątrz Domu lub Mieszkania	Ubezpieczenie Mienia od Ognia i innych Zdarzeń losowych, ubezpieczenie Mienia od Kradzieży z włamaniem lub Rabunku – 10 000 zł Ubezpieczenie Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk) – 20 000 zł
Pęknięcie mrozowe elementów konstrukcyjnych i instalacji zewnętrznych w ubezpieczeniu All Risk	5 000 zł
Koszty poszukiwania i usunięcia przyczyny Szkody, z zastrzeżeniem, że limit nie ma zastosowania do kosztów usunięcia przyczyny Szkody	Ubezpieczenie Mienia od Ognia i innych Zdarzeń losowych, ubezpieczenie Mienia od Kradzieży z włamaniem lub Rabunku – 10 000 zł Ubezpieczenie Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk) – 20 000 zł
Rażące niedbalstwo w ubezpieczeniu od Wszystkich ryzyk (All Risk)	10 000 zł
Kradzież zwykła w ubezpieczeniu od Wszystkich ryzyk (All Risk)	10 000 zł
Graffiti	2 500 zł
Koszty poszukiwania zwierząt Domowych	500 zł
Koszty utraty wody i gazu	2 500 zł

## 2) Assistance domowy

Górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela za wszystkie Zdarzenia objęte ochroną w zakresie ubezpieczenia Assistance domowy powstałe w Okresie ubezpieczenia stanowią poniższe limity.

Usługa assistance	Limit
Zorganizowanie i pokrycie kosztów pobytu Ubezpieczonego w hotelu lub miejscu tymczasowego pobytu	1 000 zł na jedną Ubezpieczoną osobę w Okresie ubezpieczenia
Zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu Ubezpieczonego wraz z podręcznym bagażem do hotelu lub miejsca tymczasowego pobytu i z powrotem	100 zł na jedną Ubezpieczoną osobę w Okresie ubezpieczenia
Zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu Mienia Ubezpieczonego do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej	1 500 zł w Okresie ubezpieczenia
Zorganizowanie i pokrycie kosztów dozoru miejsca ubezpieczenia, jeżeli zachodzi konieczność odpłatnego dozoru nieubezpieczonego Mienia pod nieobecność Ubezpieczonego	800 zł w Okresie ubezpieczenia
Interwencja specjalisty z zakresu adekwatnego do rodzaju zaistniałego Zdarzenia	500 zł za jedną interwencję, ale nie więcej niż za 3 interwencje w Okresie ubezpieczenia.
Zorganizowanie i pokrycie kosztów dojazdu do miejsca ubezpieczenia oraz robocizny odpowiedniego specjalisty w razie awarii urządzeń Domowych, jak również pokrycie kosztów transportu uszkodzonego urządzenia z miejsca ubezpieczenia do serwisu i z powrotem – w przypadku braku technicznej możliwości naprawy urządzenia w miejscu ubezpieczenia	500 zł za jedną interwencję, ale nie więcej niż za 3 interwencje w Okresie ubezpieczenia.

Ubezpieczyciel nie zwraca kosztów wymiany sprzętu na inny.

Koszty materiałów i części zamiennych związanych ze świadczeniem usług wymienionych powyżej pokrywane są w ramach odszkodowania z Umowy ubezpieczenia Mienia, jeżeli jest ono należne na podstawie Umowy ubezpieczenia albo Ubezpieczony ponosi je we własnym zakresie, jeżeli Szkoda nie jest objęta ochroną w ramach Umowy ubezpieczenia Mienia.

**OGRANICZENIA I WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI GENERALNE**

Ubezpieczyciel nie odpowiada za Szkody:

- 1) wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, jeżeli Umowa została zawarta na cudzy rachunek, z zastrzeżeniem postanowień OWU dotyczących ubezpieczenia Odpowiedzialności cywilnej; w razie wyrządzenia Szkody wskutek rażącego niedbalstwa odszkodowanie jest jednak należne, jeśli zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności; w ubezpieczeniu Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk) wyłączenie odpowiedzialności w zakresie rażącego niedbalstwa nie dotyczy szkód spowodowanych przez:
    - a) pozostawienie włączonego do sieci elektrycznej żelazka, prostownicy lub suszarki do włosów, grzejnika elektrycznego, termowentylatora oraz kuchenki elektrycznej,
    - b) pozostawienie na wolnym ogniu, palniku, włączonej kuchence elektrycznej, płyty grzewczej lub indukcyjnej naczyń służących do podgrzewania wody lub posiłków,
    - c) pozostawienie niewygaszonego kominka;
  - 2) wyrządzone umyślnie przez osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie Domowym;
  - 3) będące następstwem działań wojennych, wszelkiego rodzaju zamieszek lub rozruchów, lokautów, strajków;
  - 4) będące następstwem aktów terroryzmu, rozumianych jako wszelkiego rodzaju działania indywidualne lub grupowe skierowane przeciwko ludności lub mieniu w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności, dezorganizacji życia publicznego, transportu publicznego, działalności zakładów usługowych lub wytwórczych – dla osiągnięcia skutków ekonomicznych, politycznych lub społecznych;
  - 5) będące następstwem działania materiałów rozszczepialnych;
  - 6) będące następstwem decyzji administracyjnej;
  - 7) Szkody górnicze w rozumieniu prawa górniczego.
- UBEZPIECZENIE MIENIA**
- Ubezpieczyciel nie odpowiada za Szkody powstałe:
- 1) wskutek błędów konstrukcyjnych w Ubezpieczonym mieniu zaistniałych zarówno na etapie projektu, jak i wykonawstwa;
  - 2) wskutek systematycznego zawilgocenia Pomieszczeń z powodu nieszczelności instalacji wodnej, centralnego ogrzewania, kanalizacyjnej, klimatyzacji lub niewłaściwej wentylacji Pomieszczeń, w tym również kondensacji wilgoci zawartej w powietrzu na powierzchni rur lub ścian;
  - 3) wskutek przenikania wód gruntowych lub cofnięcia się wody lub ścieków z urządzeń kanalizacyjnych w wyniku podniesienia poziomu wód gruntowych z wyjątkiem sytuacji, gdy było to następstwem powodzi, która była objęta ochroną ubezpieczeniową (wyłączenie nie dotyczy Szkody powstałej wskutek przenikania wód gruntowych w wyniku deszczu nawalnego w ubezpieczeniu Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk));
  - 4) wskutek pęknięcia rur i Wyposażenia instalacyjnego z powodu zamarznięcia wody lub innej cieczy, jeżeli Ubezpieczający lub Ubezpieczony nie dopełnił należytej staranności w utrzymaniu odpowiedniej temperatury w Pomieszczeniach;
  - 5) wskutek zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych poprzez niezabezpieczone albo niezamknięte okna, drzwi lub inne otwory, jeżeli obowiązek ich zamknięcia lub zabezpieczenia należał do Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście Zdarzenia ubezpieczeniowego;
  - 6) wskutek zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych, innych niż deszcz nawalny, poprzez dach, ściany, balkony, tarasy, okna wskutek ich wadliwej konserwacji, jeżeli obowiązek ich konserwacji należał do Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście Zdarzenia ubezpieczeniowego;
  - 7) wskutek opadów atmosferycznych – w zakresie szkód w Ruchościach Domowych znajdujących się na balkonach, tarasach i loggiach z wyłączeniem anten telewizyjnych i radiowych, zainstalowanych na zewnątrz Budynku Mieszkalnego lub Mieszkania;
  - 8) wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych Budynków lub Obiektów małej architektury (wyłączenie nie dotyczy ubezpieczenia Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk));
  - 9) wskutek zapadania się ziemi powstałego w związku z prowadzonymi robotami ziemnymi lub zapadania się Budynku;
  - 10) wskutek pokrycia graffiti Ubezpieczonego Budynku lub Obiektu małej architektury (wyłączenie nie dotyczy ubezpieczenia Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk));
  - 11) wskutek wymiany lub wymontowania Ubezpieczonego przedmiotu;
  - 12) wskutek zadrapania, porysowania, poplamienia bądź zmiany barwy lub odprysnięcia kawałków powierzchni przedmiotu ubezpieczenia (wyłączenie nie dotyczy szkód powstałych wskutek graffiti w ubezpieczeniu Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk));
  - 13) wskutek dewastacji spowodowanej przez osoby trzecie, które za zgodą Ubezpieczonego przebywały w miejscu ubezpieczenia;
  - 14) wskutek Zdarzeń zaistniałych przed okresem ubezpieczenia;
  - 15) wskutek prowadzonej rozbudowy, przebudowy, montażu lub remontu wymagających ingerencji we wbudowane lub zamontowane na stałe instalacje lub elementy nośne układu konstrukcyjnego lub dachu;
  - 16) w stałych elementach zamontowanych w częściach wspólnych Budynków, w których jest więcej niż siedem lokali oraz w Ruchościach Domowych zgromadzonych w Pomieszczeniach znajdujących się w częściach wspólnych nieruchomości;
  - 17) wskutek upadku drzewa w wyniku jego wycinania lub przycinania przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego bez pozwolenia lub zgłoszenia, o ile takie pozwolenie lub zgłoszenie jest wymagane przepisami prawa;
  - 18) wskutek upadku masztu spowodowanego jego niekonserwowaniem lub jego nienależytym konserwowaniem, jeżeli obowiązek jego konserwacji należał do Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zaistnienie wypadku ubezpieczeniowego;
  - 19) wskutek wydostania się wody z nieszczelnych lub pękniętych akwariów i terrariów oraz łózek wodnych (wyłączenie nie dotyczy ubezpieczenia Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk));
  - 20) wskutek nieprawidłowej pielęgnacji, przemarzania, usychania, działania czynników biologicznych lub chemicznych na rośliny objęte ubezpieczeniem;
  - 21) wskutek zużycia, eksploatacji lub starzenia się Mienia objętego ubezpieczeniem;
  - 22) wskutek Kradzieży z włamaniem, jeżeli z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego w chwili zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego Dom jednorodzinny, Mieszkanie, Dom w stadium budowy, zabudowany taras lub zabudowany balkon nie były należycie zabezpieczone zgodnie z Umową ubezpieczenia, chyba że nie miało to wpływu na zajście Zdarzenia ubezpieczeniowego, a w razie rażącego niedbalstwa również wtedy, gdy zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
  - 23) wskutek oddziaływania wilgoci lub niskich temperatur na zewnętrzne elementy oraz elementy Wyposażenia posesji (wyłączeniem nie dotyczy Szkody powstałej wskutek pęknięcia mrozo-



wego elementów konstrukcyjnych oraz instalacji zewnętrznych znajdujących się na posesji Domu jednorodzinnego w ubezpieczeniu Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk).

Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte następujące Ruchomości domowe:

- 1) rękopisy i dokumenty inne niż dowód osobisty, legitymacja szkolna/studencka/emeryta/rencisty, paszport, prawo jazdy, dowód rejestracyjny, karty płatnicze i Kredytowe;
- 2) metale szlachetne w złomie i sztabach;
- 3) nieoprawione kamienie szlachetne i syntetyczne nie stanowiące wyrobu użytkowego;
- 4) dane i dokumenty przechowywane w jednostkach centralnych komputerów i wymiennych nośnikach danych;
- 5) Ruchomości domowe znajdujące się w Domach jednorodzinnych w stadium budowy;
- 6) sprzęt elektryczny lub elektroniczny, audiowizualny, komputerowy, fotograficzny, optyczny, nośniki danych i urządzenia gospodarstwa domowego, biżuteria (w tym zegarki), instrumenty muzyczne, okulary, artykuły piśmiennicze, kamienie szlachetne, zastawy kuchenne oraz stołowe, a także szyby, przedmioty szklane i płyty kamienne nie będące Stałymi elementami lub takie, które nie zostały zamontowane bądź zainstalowane w miejscu ubezpieczenia, a które uległy uszkodzeniu przez Stłuczenie lub pęknięcie elementów stanowiących ich część. Wyłączenie to nie dotyczy ceramicznych, szklanych i indukcyjnych płyt grzewczych oraz szyby frontowych piekarnika lub kuchenki mikrofalowej;
- 7) pojazdy silnikowe (nie dotyczy elektrycznych wózków inwalidzkich oraz rowerów z pomocniczym napędem elektrycznym o znamionowej mocy ciągłej nie większej niż 250 W), przyczepy, łódzie motorowe, skutery wodne;
- 8) rośliny i zwierzęta utrzymywane w celach hodowlanych lub handlowych;
- 9) żywność lub leki, które uległy rozmrożeniu lub zepsuciu w wyniku przerwy w dostawie prądu, awarii urządzeń gospodarstwa domowego lub niewłaściwego przechowywania.

Ubezpieczyciel nie odpowiada ponadto za Szkody:

- 1) w tymczasowych Obiektach budowlanych, tj. Obiektach budowlanych przeznaczonych do czasowego użytkowania w okresie krótszym od okresu ich trwałości technicznej i przewidzianych do przeniesienia w inne miejsce, a także w Domach letniskowych, Budynkach posadowionych na terenie ogródków działkowych, Obiektach budowlanych niepołączonych trwale z gruntem takich jak Obiekty kontenerowe, szopy, kioski, tunele foliowe, szklarnie, garaże metalowe;
- 2) w nagrobkach cmentarnych;
- 3) w Obiektach budowlanych przeznaczonych do rozbiórki oraz mieniu w nich zgromadzonym;
- 4) Obiektach budowlanych wybudowanych bez wymagalnych zezwoleń oraz mieniu w nich zgromadzonym;
- 5) w Obiektach budowlanych oraz mieniu w nich zgromadzonym powstałe na skutek powodzi, jeżeli w miejscu ubezpieczenia powódź wystąpiła w ciągu 10 lat przed zawarciem Umowy ubezpieczenia;
- 6) w Budynkach wpisanych do rejestru zabytków lub objętych ochroną konserwatorską oraz mieniu w nich zgromadzonym;
- 7) w Budynkach o konstrukcji palnej, tj. Budynkach posiadających ściany wykonane w całości lub części z drewna i materiałów drewnopochodnych lub pokrycie dachowe wykonane z materiałów palnych: drewnianych gontów, trzciny lub słomy oraz mieniu w nich zgromadzonym;
- 8) w Budynkach wchodzących w skład gospodarstwa rolnego, dla którego istnieje ustawowy obowiązek ubezpieczenia od Ognia i innych Zdarzeń losowych;
- 9) w mieniu, jeżeli w miejscu ubezpieczenia w czasie Zdarzenia ubezpieczeniowego prowadzony jest handel hurtowy lub

produkcja, handel chemikaliami lub paliwami, lakiernictwo, stolarstwo, sprzedaż lub naprawa samochodów;

- 10) w przypadku, gdy miejsce ubezpieczenia w chwili Szkody pozostawało niezamieszkałe lub nieużytkowane dłużej niż 3 miesiące – w odniesieniu do Mieszkania, Domu jednorodzinnego oraz w odniesieniu do Budynku niemieszkalnego, jak też zgromadzonego w nich Mienia; przez użytkowanie miejsca ubezpieczenia w rozumieniu niniejszego postanowienia należy rozumieć stałe korzystanie z niego w sposób umożliwiający nadzór nad nim;
- 11) w pieniądzech i środkach płatniczych innych niż karty płatnicze i Kredytowe, papierach wartościowych, przedmiotach ze srebra, złota i platyny, znaczkach filatelistycznych, biżuterii (w tym zegarkach) – polegające na ich zaginięciu w czasie akcji ratowniczej;
- 12) w narzędziach i materiałach budowlanych, instalacyjnych, elektrycznych – powstałe wskutek składowania lub użycia niezgodnego z zaleceniami producenta;
- 13) w Ruchomościach Domowych znajdujących się poza Budynkami na posesji, niezabudowanych balkonach, loggiach, tarasach (nie dotyczy ryzyka Kradzieży zwykłej w ubezpieczeniu Mienia od Wszystkich ryzyk (All Risk)) oraz miejscach ogólnodostępnych;
- 14) w Budynkach i Mieszkaniach w całości lub w części przekraczającej co najmniej 50% ich powierzchni całkowitej przeznaczonych do wykonywania działalności gospodarczej, które nie zostały objęte ochroną ubezpieczeniową na podstawie indywidualnych uzgodnień w Umowie ubezpieczenia po poinformowaniu Ubezpieczyciela o prowadzeniu w nich działalności oraz w zgromadzonym w nich mieniu;
- 15) w Budynkach i Mieszkaniach w całości lub w części przeznaczonych pod najem krótkoterminowy, tj. do 30 dni oraz w zgromadzonym w nich mieniu, chyba że umówiono się inaczej;
- 16) w Obiektach sezonowych, tj. Budynkach wykorzystywanych do pobytu sezonowego, w opuszczonych Domach jednorodzinnych lub Mieszkaniach, nieużytkowanych, pustostanach oraz mieniu w nich zgromadzonym;
- 17) polegające na utracie środków z konta bankowego lub karty Kredytowej wskutek Kradzieży z włamaniem, Rabunku lub przywłaszczenia kart płatniczych;
- 18) w mieniu ruchomym znajdującym się poza miejscem ubezpieczenia z wyjątkiem ubezpieczenia Ruchomości Domowych i bagażu podróznego;
- 19) w wyniku uszkodzenia, zniszczenia lub Kradzieży Wyposażenia przez najemców oraz osoby trzecie, które za ich zgodą lub wiedzą znajdowały się w miejscu ubezpieczenia (wyłączenie nie dotyczy szkód powstałych wyniku Ognia, wybuchu, zalania).

W przypadku, gdy Ubezpieczony będący właścicielem Ubezpieczonego Domu jednorodzinnego lub Mieszkania oddaje go do użytkowania osobie trzeciej, lecz w Domu jednorodzinnym lub Mieszkaniu znajduje się Wyposażenie będące jego własnością, Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje szkód powstałych w tym Wyposażeniu w wyniku jego uszkodzenia, zniszczenia lub Kradzieży przez tych użytkowników lub osoby trzecie, które za ich wiedzą i zgodą znajdowały się w miejscu ubezpieczenia, co jednak nie dotyczy szkód powstałych w wyniku Ognia, wybuchu lub zalania.

W Pomieszczeniach gospodarskich znajdujących się poza Mieszkaniem, Pomieszczeniach gospodarskich poza Domem jednorodzinnym oraz w garażach wolnostojących, miejscach parkingowych, na balkonach, loggiach i tarasach, a także na posesji ochroną ubezpieczeniową nie są objęte następujące Ruchomości domowe:

- 1) sprzęt elektroniczny, audiowizualny, komputerowy, fotograficzny, instrumenty muzyczne;
- 2) przedmioty ze srebra, złota i platyny, monety, biżuteria (w tym zegarki), dzieła sztuki, znaczki filatelistyczne;

3) papiery wartościowe, pieniądze i środki płatnicze. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów użycia dźwigu w celu dokonania wymiany lub naprawy Ubezpieczonego Mienia.

W ramach ryzyka ubezpieczenia od Kradzieży z włamaniem lub Rabunku Ubezpieczyciel nie odpowiada za Szkody powstałe w Stałych elementach Budynków niemieszkalnych oraz Obiektów małej architektury.

W Umowie ubezpieczenia, której przedmiotem jest ubezpieczenie Ruchomości Domowych od Wszystkich ryzyk (All Risk), odpowiedzialność Ubezpieczyciel za Szkody w sprzęcie elektronicznym, audiowizualnym, komputerowym, teleinformatycznym, telekomunikacyjnym, fotograficznym oraz instrumentach muzycznych, powstałych w wyniku upadku, potrącenia bądź przewrócenia oraz wywołanych Zdarzeniami innymi niż Zdarzenia losowe zdefiniowane w OWU, jest ograniczona do 50% wysokości Szkody.

#### UBEZPIECZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ

Ubezpieczeniem nie są objęte Szkody:

- 1) wyrządzone umyślnie;
- 2) spowodowane pod wpływem alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii, o ile miało to wpływ na powstanie lub rozmiar Szkody;
- 3) powstałe w następstwie, aktów wandalizmu lub sabotażu;
- 4) wynikłe z przeniesienia jakichkolwiek chorób, w tym przez zwierzęta;
- 5) związane z promieniowaniem jonizującym, laserowym, ze skażeniem radioaktywnym oraz oddziaływaniem pola elektromagnetycznego;
- 6) powstałe wskutek oddziaływania azbestu, dioksyn, formaldehydów;
- 7) powstałe wskutek Umownego przejęcia Odpowiedzialności cywilnej osoby trzeciej albo wskutek rozszerzenia zakresu własnej Odpowiedzialności cywilnej wynikającej z ustawy;
- 8) związane z naruszeniem praw autorskich, patentów, znaków towarowych i oznaczeń;
- 9) polegające na utracie lub uszkodzeniu pieniędzy i innych środków płatniczych, kart płatniczych, papierów wartościowych, wszelkich rodzajów dokumentów, zbiorów filatelistycznych, numizmatycznych, archiwalnych, biżuterii (w tym zegarków), dzieł sztuki;
- 10) w mieniu, które Ubezpieczony posiadał na podstawie Umowy najmu, dzierżawy, użyczenia, przechowania, leasingu lub innego tytułu Umownego, z zastrzeżeniem określonych wyjątków; wyłączenie to nie dotyczy szkód powstałych w wyniku Ognia, wybuchu lub zalania;
- 11) powstałe wskutek zagrzybienia, wibracji, stopniowego lub długotrwałego oddziaływania hałasu, temperatury, wody, gazów, oparów, pleśni, dymu lub kurzu, bakterii lub wirusów; oddziaływanie stopniowe lub długotrwałe to takie, które wpływa na otoczenie w sposób ciągły, prowadzący do Szkody, której nie można w związku z tym określić jako nagłej i niespodziewanej;
- 12) objęte systemem ubezpieczeń obowiązkowych;
- 13) powstałe wskutek zalania przez wody stojące lub płynące, a także cofnięcia się cieczy w systemach kanalizacyjnych,
- 14) polegające na obowiązku zapłaty kary Umownej, grzywny, odszkodowania o charakterze karnym oraz kary o charakterze pieniężnym;
- 15) związane z hodowlą zwierząt dla celów zarobkowych;
- 16) wyrządzone przez wszelkiego rodzaju wirusy komputerowe lub programy zakłócające prace jakiegokolwiek programu, komputera, sieci, telefonu, niezależnie od przyczyn ich pojawienia się, w tym związane z dostępem i korzystaniem z Internetu;
- 17) powstałe wskutek osiadania gruntu lub osunięcia się ziemi;
- 18) powstałe w związku z uprawianiem sportów wyczynowych w ramach sekcji, klubów lub organizacji sportowych, jazdą

konną, posiadaniem lub używaniem sprzętu pływającego, z wyłączeniem sprzętu pływającego bez napędu silnikowego takiego jak: bezmasztowe łodzie wiosłowe, kajaki, tratwy, rowery wodne, pontony, deski surfingowe, a także statków powietrznych (w tym dronów, lotni, parolotni i motolotni), pojazdów samochodowych i wolnobieżnych, motocykli i motorowerów, quadów, ciągników rolniczych, kosiarek traktorowych, broni, amunicji lub materiałów wybuchowych;

- 19) roszczenia powstałe pomiędzy:
  - a) Ubezpieczonymi w ramach tej samej Umowy ubezpieczenia, w tym w ramach OC Najemcy (nie dotyczy szkód powstałych w wyniku Ognia, wybuchu lub zalania);
  - b) osobami wspólnie zamieszkującymi lub wspólnie prowadzącymi gospodarstwo domowe;
  - c) Ubezpieczonym a podmiotem prowadzącym działalność gospodarczą, jeżeli Ubezpieczony jest jego właścicielem, współwłaścicielem, udziałowcem lub akcjonariuszem;
- 20) wyrządzone w związku z posiadaniem zdalnie sterowanych, modeli pojazdów, statków powietrznych lub wodnych;
- 21) czyste straty finansowe, rozumiane jako uszczerbek majątkowy niebędący Szkodą rzeczową lub Szkodą na osobie;
- 22) wyrządzone w związku z uprawianiem następujących sportów: alpinizmu, paralotniarstwa, szybownictwa oraz pilotowania jakichkolwiek samolotów silnikowych, splywów sportowych oraz sportów wodnych uprawianych na rzekach górskich, nurkowania przy użyciu aparatów oddechowych, wspinaczki, sportu balonowego, skoków bungee, speleologii, bobsleju, skoków spadochronowych, sportów motorowych, kolarstwa górskiego, heliskiingu, heliboardingu, wingsuitingu, skoków akrobatycznych na nartach, narciarstwa ekstremalnego, snowboardingu ekstremalnego, jazdy na nartach wodnych oraz sportów, w których wykorzystywane są pojazdy przeznaczone do poruszania się po śniegu lub lodzie, a także uczestnictwo w wyprawach lub ekspedycjach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi lub przyrodniczymi tj. pustynia, wysokie góry (powyżej 5500 m n.p.m.), busz, bieguny, dżungla, tereny lodowcowe i tereny śnieżne wymagające użycia sprzętu zabezpieczającego lub asekuracyjnego;
- 23) powstałe wskutek prowadzonych prac remontowych, remontów-budowlanych oraz budowlanych a także wymiany lub remontu instalacji (wyłączenie nie dotyczy OC Inwestycji);
- 24) wyrządzone przez najemcę (wyłączenie nie dotyczy OC Najemcy). Ubezpieczyciel nie odpowiada za dodatkowe koszty wynikające z braku zgody Ubezpieczonego na zawarcie przez Ubezpieczyciela ugody z osobą poszkodowaną lub na zaspokojenie jej roszczeń. W przypadku szkód powstałych wskutek zniszczenia lub uszkodzenia sprzętu elektronicznego, audiowizualnego, komputerowego, fotograficznego, teleinformatycznego oraz instrumentów muzycznych należących do osób trzecich, odszkodowanie z tytułu każdej Szkody pomniejszone jest o franszyzę redukcyjną w kwocie 500 zł.

#### ASSISTANCE DOMOWY

Odpowiedzialność w zakresie jakości i sposobu wykonania usług oraz odpowiedzialność cywilną za usługi assistance zorganizowane przez Ubezpieczyciela na podstawie Umowy ubezpieczenia, ponoszą każdorazowo bezpośredni usługodawcy.

Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego przed powiadomieniem i uzyskaniem zgody Centrum Alarmowego, chyba że powiadomienie i uzyskanie zgody Centrum Alarmowego, w terminie 48 godzin od chwili zajścia Zdarzenia nie było możliwe z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego.

Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są Zdarzenia, które zaszyły w związku ze Szkodami powstałymi wskutek przenikania wód gruntowych.

Z zakresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela polegającej na organizacji i pokryciu kosztów świadczeniu usług wyłączone są:

- 1) usługi elektryka świadczone w związku z uszkodzeniami żarówek i bezpieczników;
- 2) usługi świadczone w związku z uszkodzeniami znajdujących się poza Ubezpieczonym Mieszkaniami lub Budynkami Mieszkalnymi podziemnych rur instalacji kanalizacyjnych, gazowych i wodociągowych oraz podziemnych linii energetycznych oraz wszystkich tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiada administracja Budynku, w którym znajduje się Ubezpieczone Mieszkanie lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
- 3) usługi związane z uszkodzeniami lub awarią maszyn i urządzeń służących do prowadzenia działalności gospodarczej oraz ich podłączenia do sieci elektrycznej i wodno-kanalizacyjnej;
- 4) usługi związane z nieprawidłowym działaniem oprogramowania komputerowego, w tym wyrządzone przez wirusy komputerowe lub programy zakłócające pracę jakiegokolwiek programu, komputera, sieci, telefonu, niezależnie od przyczyn ich pojawienia się, w tym związane z dostępem i korzystaniem z Internetu;
- 5) usługi związane z uszkodzeniami Mienia, o istnieniu których Ubezpieczający lub Ubezpieczony wiedział przed zawarciem Umowy ubezpieczenia assistance;
- 6) usługi do wykonania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

## 15. Obowiązki Ubezpieczonego

### POSTANOWIENIA WSPÓLNE

Ubezpieczający obowiązany jest podać do wiadomości Ubezpieczyciela wszystkie znane sobie okoliczności, o które Ubezpieczyciel zapytuje w formularzu wniosku albo w innych pismach przed zawarciem Umowy ubezpieczenia. Jeżeli Ubezpieczający zawiera Umowę ubezpieczenia przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane. W razie zawarcia przez Ubezpieczyciela Umowy ubezpieczenia mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.

W czasie trwania Umowy ubezpieczenia Ubezpieczający obowiązany jest zgłaszać wszystkie zmiany okoliczności wymienionych w ustępie poprzedzającym. Ubezpieczający obowiązany jest zawiadamiać o tych zmianach Ubezpieczyciela niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.

W razie zawarcia Umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązki określone powyżej spoczywają zarówno na Ubezpieczającym, jak i na Ubezpieczonym, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu Umowy na jego rachunek.

Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem obowiązków określonych w ustępach poprzedzających nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia tych obowiązków doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że Zdarzenie ubezpieczeniowe i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.

W razie zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczający obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia Szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów, w szczególności wezwać straż pożarną oraz zawiadomić jednostkę policji, o ile zachodzi taka potrzeba (w szczególności, gdy dojdzie do Kradzieży z włamaniem lub Rabunku).

Jeżeli Ubezpieczający umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych powyżej, Ubezpieczyciel jest wolny od odpowiedzialności za Szkody powstałe z tego powodu.

Ubezpieczyciel obowiązany jest w granicach Sumy ubezpieczenia zwrócić koszty wynikłe z zastosowania środków służących ratowaniu przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżeniu Szkodzie lub zmniejszeniu

jej rozmiarów, jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne.

Ubezpieczający obowiązany jest nie dokonywać zmian w miejscu Szkody do czasu jego oględzin przez przedstawiciela Ubezpieczyciela, chyba że zmiana jest niezbędna w celu zabezpieczenia Mienia pozostałego po Szkodzie lub zmniejszenia rozmiaru Szkody. Ubezpieczyciel nie może powoływać się na niewykonanie powyższego zobowiązania, jeżeli nie dokonał oględzin w terminie 7 dni roboczych od dnia uzyskania wiadomości o wypadku lub w innym terminie uzgodnionym z Ubezpieczonym.

Ubezpieczający obowiązany jest udzielić przedstawicielowi Ubezpieczyciela pomocy i wyjaśnień w uzyskaniu informacji odnośnie okoliczności zajścia wypadku i powstania Szkody, jej przedmiotu i wysokości. W razie zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczający lub Ubezpieczony obowiązany jest zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za Szkodę.

Ubezpieczony obowiązany jest udzielić Ubezpieczycielowi pomocy dostarczając informacje oraz dokumenty niezbędne do skutecznego dochodzenia roszczeń regresowych, a będące w posiadaniu Ubezpieczonego.

W przypadku naruszenia przez Ubezpieczającego z winy umyślnej lub z rażącego niedbalstwa obowiązków powiadomienia Ubezpieczyciela o Zdarzeniu ubezpieczeniowym lub w ubezpieczeniu Odpowiedzialności cywilnej o Zdarzeniu, które może spowodować roszczenia do Ubezpieczyciela, o których to obowiązkach mowa powyżej, Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie lub odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia Szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków Zdarzenia ubezpieczeniowego.

W razie zawarcia Umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek wszystkie obowiązki i ich skutki, obciążają także Ubezpieczonego, chyba, że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu Umowy na jego rachunek.

Ubezpieczony i Ubezpieczający jest zobowiązany do informowania Ubezpieczyciela o każdej zmianie swojego adresu, natomiast Ubezpieczyciel zamieszcza informację o swoim aktualnym adresie w pismach wysyłanych do Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego.

### UBEZPIECZENIE MIENIA

Ubezpieczający jest zobowiązany do zawiadomienia Ubezpieczyciela o zaistniałym Zdarzeniu ubezpieczeniowym w terminie 3 dni od chwili, w której dowiedział się o jego zajściu.

W razie uzyskania informacji o mieniu zaginionym, skradzionym lub zrabowanym, którego ryzyko utraty jest objęte ochroną ubezpieczeniową, Ubezpieczający lub Ubezpieczony obowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie policję i Ubezpieczyciela oraz uczestniczyć w czynnościach zmierzających do rozpoznania i odzyskania tych przedmiotów.

Jeżeli Ubezpieczony odzyskał mienie w stanie niezmiennym, Ubezpieczyciel wolny jest od obowiązku wypłaty odszkodowania, a w razie, gdy odszkodowanie zostało wypłacone, Ubezpieczony jest obowiązany niezwłocznie zwrócić Ubezpieczycielowi wypłaconą kwotę. W razie odzyskania Mienia w stanie uszkodzonym lub niekompletnym, zwrotowi na rzecz Ubezpieczyciela podlega kwota odpowiadająca wartości odzyskanego Mienia ustalona na dzień jego odzyskania.

### UBEZPIECZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ

W razie zajścia Zdarzenia mogącego spowodować roszczenia ze strony poszkodowanej osoby trzeciej, Ubezpieczający zobowiązany jest:

- bezzwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, powiadomić Ubezpieczyciela o zgłoszeniu roszczenia przez poszkodowanego, choćby zostało ono dopiero wstępnie sformułowane i nie miało formy pisemnej;

- bezzwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od otrzymania pozwu powiadomić Ubezpieczyciela o wystąpieniu poszkodowanego na drogę sądową z roszczeniem o odszkodowanie.

W razie zajścia Zdarzenia mogącego spowodować roszczenia ze strony poszkodowanej osoby trzeciej, Ubezpieczający dodatkowo zobowiązany jest:

- starać się o ustalenie okoliczności Zdarzenia ubezpieczeniowego;
- udzielić Ubezpieczycielowi wyjaśnień, dostarczyć dostępne mu informacje potrzebne do ustalenia okoliczności Zdarzenia ubezpieczeniowego i rozmiaru Szkody oraz umożliwić przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego okoliczności Zdarzenia;
- współpracować z Ubezpieczycielem w ramach toczącego się postępowania sądowego dotyczącego roszczeń w stosunku do Ubezpieczonego objętych odpowiedzialnością Ubezpieczyciela na podstawie Umowy ubezpieczenia Odpowiedzialności cywilnej, w szczególności nie oponować przeciwko wstąpieniu Ubezpieczyciela do sprawy w charakterze interwenienta;
- jeśli Ubezpieczyciel nie uczestniczy w postępowaniu sądowym – dostarczyć Ubezpieczycielowi orzeczenie sądu w terminie umożliwiającym zajęcie stanowiska co do wniesienia środka odwoławczego.

## 16. Wypłata odszkodowania

**Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.**

### ZGŁOSZENIE SZKODY LUB ZDARZENIA ASSISTANCE

Szkodę można zgłosić bezpośrednio u Ubezpieczyciela lub u Agenta ubezpieczeniowego Ubezpieczyciela.

W celu zgłoszenia Szkody drogą telefoniczną należy skontaktować się z infolinią pod numerem **+48 22 459 10 00** i podać następujące informacje:

- Imię, nazwisko i numer pesel Ubezpieczonego
- Miejsce powstania Szkody
- Datę powstania Szkody
- Okoliczności powstania Szkody
- Zakres Szkody, jej wstępny szacunek
- Imię, nazwisko i adres sprawcy Szkody, nazwę jego zakładu ubezpieczeń
- Informację o podjęciu interwencji przez policję, straż pożarną albo zarządcę budynku

W celu zgłoszenia Szkody drogą pisemną należy wypełnić druk zgłoszenia Szkody mieszkaniowej (formularz do pobrania na stronie [www.axa.pl](http://www.axa.pl)) oraz przesłać na adres siedziby Ubezpieczyciela:

**AXA Ubezpieczenia TUiR S. A.**

**Ul. Chłodna 51,**

**00 – 867 Warszawa**

W celu zgłoszenia Szkody drogą elektroniczną należy wypełnić druk zgłoszenia Szkody mieszkaniowej (formularz do pobrania na [www.axa.pl](http://www.axa.pl)) oraz przesłać na adres mailowy: [likwidacjaskod@axaubezpieczenia.pl](mailto:likwidacjaskod@axaubezpieczenia.pl).

### UBEZPIECZENIE MIENIA

W ubezpieczeniu Mienia Ubezpieczający jest zobowiązany do zawiadomienia Ubezpieczyciela o zaistniałym Zdarzeniu ubezpieczeniowym w terminie 3 dni od dnia, w którym dowiedział się o jego zajściu.

### UBEZPIECZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ

W ubezpieczeniu Odpowiedzialności cywilnej, w razie zajścia Zdarzenia mogącego spowodować roszczenia ze strony poszkodowanej osoby trzeciej, Ubezpieczający zobowiązany jest:

- 1) bezzwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, powiadomić Ubezpieczyciela o zgłoszeniu roszczenia przez poszkodowanego, choćby zostało ono dopiero wstępnie sformułowane i nie miało formy pisemnej;

- 2) bezzwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od otrzymania pozwu powiadomić Ubezpieczyciela o wystąpieniu poszkodowanego na drogę sądową z roszczeniem o odszkodowanie.

### UBEZPIECZENIE ASSISTANCE DOMOWY

W celu skorzystania ze świadczeń objętych Umową ubezpieczenia Assistance domowy Ubezpieczający lub Ubezpieczony powinien przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie niezwłocznie, nie później niż w terminie 48 godzin od chwili zajścia Zdarzenia, skontaktować się telefonicznie z Centrum Alarmowym pod numerem **+48 22 459 10 00** i podać następujące informacje:

- 1) imię, nazwisko i adres zamieszkania;
- 2) numer telefonu, pod którym Centrum Alarmowe może skontaktować się z Ubezpieczonym lub Ubezpieczającym lub inną osobą wskazaną przez Ubezpieczającego;
- 3) krótki opis Zdarzenia ubezpieczeniowego oraz rodzaj potrzebnej pomocy.

Po stwierdzeniu przez Ubezpieczyciela, iż Zdarzenie jest objęte ubezpieczeniem Assistance domowy, Ubezpieczający, w razie bezpośredniego kontaktu z Centrum Alarmowym lub z wyznaczonym przez Ubezpieczyciela usługodawcą, zobowiązany jest:

- 1) okazać dokument tożsamości;
- 2) podać informacje potrzebne do realizacji usług assistance oraz do późniejszej likwidacji Szkody.

Jeżeli Ubezpieczający mimo zachowania należytej staranności z przyczyn od siebie niezależnych nie mógł skontaktować się telefonicznie z Centrum Alarmowym i na własny koszt skorzystał z usług objętych zakresem ubezpieczenia Assistance domowy, powinien poinformować Centrum Alarmowe o tym fakcie w terminie 7 dni od dnia, kiedy skontaktowanie z Ubezpieczycielem stało się możliwe.

### ZASADY DOTYCZĄCE WYPŁATY ODSZKODOWANIA

#### UBEZPIECZENIE MIENIA

W ubezpieczeniu Mienia Ubezpieczonemu przysługuje odszkodowanie za zniszczone, uszkodzone lub utracone mienie w wyniku Zdarzeń objętych ochroną ubezpieczeniową,

#### UBEZPIECZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ

w ubezpieczeniu Odpowiedzialności cywilnej osobie trzeciej przysługuje odszkodowanie za Szkodę wyrządzoną przez Ubezpieczonego.

#### UBEZPIECZENIE ASSISTANCE DOMOWY

w ubezpieczeniu Assistance domowy Ubezpieczonemu przysługują świadczenia assistance w razie zajścia Zdarzeń wskazanych w Umowie ubezpieczenia.

#### ZASADY OGÓLNE

Po otrzymaniu zawiadomienia o zajściu Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczyciel przeprowadza postępowanie w celu ustalenia stanu faktycznego Zdarzenia ubezpieczeniowego, zasadności zgłoszonych roszczeń, wysokości odszkodowania i sposobu rozliczenia Szkody.

Ubezpieczyciel wypłaca odszkodowanie na podstawie uznania roszczenia uprawnionego z Umowy ubezpieczenia w wyniku ustaleń dokonanych w przeprowadzonym przez siebie postępowaniu, zawartej z nim ugody lub prawomocnego orzeczenia sądu.

Ubezpieczyciel wypłaca odszkodowanie w terminie do 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o zajściu Zdarzenia ubezpieczeniowego. Jeśli w tym terminie wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności lub wysokości odszkodowania jest niemożliwe, odszkodowanie wypłaca się w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności lub ustalenie wysokości odszkodowania było możliwe, jednakże bezsporna część jest wypłacana w terminie określonym na wstępie.

Jeśli odszkodowanie nie przysługuje w całości lub części, Ubezpieczyciel informuje o tym na piśmie osobę występującą z roszczeniem oraz Ubezpieczonego, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie, ze wskazaniem na okoliczności oraz podstawy prawne uzasadniające całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania.

## ZASADY USTALANIA WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA I INNYCH ŚWIADCZEŃ

### Ubezpieczenie mienia

W przypadku wystąpienia Szkod objętej odpowiedzialnością Ubezpieczyciel wysokość Szkod ustalana jest zgodnie z poniższymi zasadami:

- 1) dla Domów jednorodzinnych (w tym również w stadium budowy), Budynków niemieszkalnych, Obiektów małej architektury:
  - a) według wysokości kosztów odbudowy,
  - b) według wartości rzeczywistej – w odniesieniu do Budynków oraz Stałych elementów starszych niż 50 lat w pierwszym dniu Okresu ubezpieczenia;
- 2) dla Mieszkań:
  - a) w przypadku Szkod całkowitej – według wartości rynkowej, tj. wartości odpowiadającej iloczynowi powierzchni użytkowej Mieszkania i przeciętnej ceny rynkowej 1 m<sup>2</sup> Mieszkań w miejscowości lub dzielnicy miasta, w której jest położone Mieszkanie, odniesieniu do Mieszkań o podobnych parametrach, standardzie wykończenia i porównywalnym stanie technicznym,
  - b) w przypadku Szkod częściowej – według wysokości kosztów odbudowy;
- 3) dla Wyposażenia – według wysokości kosztów remontu, naprawy lub nabycia.

W odniesieniu do Ruchomości Domowych wysokość Szkod ustala się, w przypadku Szkod:

- 1) w pieniądzach – według ich nominalnej wartości; pieniądze stanowiące walutę obcą, przelicza się na złote polskie według średniego kursu danej waluty ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu powstania Szkod, a jeśli w dniu powstania Szkod nie był ogłaszany kurs średni NBP – według ostatniego kursu ogłoszonego przed tym dniem;
- 2) w monetach – według wartości złomu, chyba że monety te stanowią prawny środek płatniczy, a ich nominalna wartość jest wyższa od wartości złomu, kiedy to za wysokość Szkod przyjmuje się wówczas wartość nominalną tych monet;
- 3) w czekach – według potwierdzonej kwoty zrealizowanego czeku;
- 4) w papierach wartościowych będących przedmiotem obrotu giełdowego – według ceny giełdowej w dniu powstania Szkod, pomniejszonej o prowizję maklerską;
- 5) w akcjach na okaziciela nie będących przedmiotem obrotu giełdowego – według wartości księgowej przypadającej na jedną akcję na dzień sporządzenia bilansu za okres obrachunkowy poprzedzający dzień powstania Szkod;
- 6) w obligacjach nie będących przedmiotem obrotu giełdowego – według wartości nominalnej powiększonej o wartość oprocentowania należnego na dzień powstania Szkod;
- 7) w dziełach sztuki – według wartości rynkowej z dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia;
- 8) w zwierzętach – według przeciętnej wartości zwierzęcia tej samej rasy, tego samego gatunku, ustalonej na podstawie cen występujących w handlu w dniu powstania Szkod, powiększonej o ewentualne koszty uspienia z konieczności;
- 9) w roślinach – według przeciętnej wartości rośliny tego samego gatunku i odmiany oraz takiej samej lub podobnej wielkości, ustalonej na podstawie cen występujących w handlu w dniu powstania Szkod.

Ubezpieczyciel ustala należne odszkodowanie w kwocie odpowiadającej wysokości poniesionej Szkod z uwzględnieniem następujących zasad:

Przy ustalaniu wysokości odszkodowania:

uwzględnia się:

- wartość pozostałości,
- w przedmiotach stanowiących komplet lub tworzących jedną całość – ubytek wartości, jakiemu uległa całość lub komplet pod warunkiem, że nie ma możliwości rekonstrukcji całości lub kompletu przez zakup, dorobienie lub uzupełnienie utraconych elementów; nie uwzględnia się:
  - wartości naukowej, kolekcjonerskiej, artystycznej, zabytkowej czy amatorskiej Ubezpieczonego Mienia, z wyjątkiem dzieł sztuki,
  - kosztów wynikających z braku części zamiennych lub materiałów potrzebnych do przywrócenia stanu istniejącego przed Szkodą z zastrzeżeniem postanowień zawartych w pkt. 1) lit. b).

**Wysokość odszkodowania ustala się na podstawie:**

- 1) ogólnodostępnych publikacji cenowych o zasięgu ogólnopolskim opracowanych przez podmioty wyspecjalizowane w zakresie budownictwa; ustalenie wysokości odszkodowania na podstawie powołanych publikacji następuje w przypadku:
  - niepodejmowania przez Ubezpieczonego odbudowy lub naprawy zniszczonego lub uszkodzonego Mienia,
  - braku rachunków, o których mowa poniżej,
  - braku kosztorysu, o którym mowa poniżej;
- 2) rachunków potwierdzających koszty odbudowy lub naprawy, przedłożonych przez Ubezpieczonego w terminie 12 miesięcy od dnia powstania Szkod;
- 3) kosztorysu odbudowy lub naprawy dokonanej przez Ubezpieczonego systemem gospodarczym, przedłożonego w terminie 12 miesięcy od dnia powstania Szkod;
- 4) ceny 1 m<sup>2</sup> powierzchni użytkowej Mieszkania dla Szkod całkowitej w Mieszkanium.

Wysokość odszkodowania ustala się na podstawie przeciętnych cen z dnia powstania Szkod, z wyjątkiem szkód udokumentowanych rachunkiem z tytułu odbudowy lub naprawy albo kosztorysem. W przypadku utraty lub zniszczenia dzieła sztuki Ubezpieczony obowiązany jest przedstawić potwierdzenie faktu jego nabycia w postaci rachunku, faktury, paragonu lub wycenę rzeczoznawców Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego lub ekspertów Domów aukcyjnych lub historyków sztuki zrzeszonych w Stowarzyszeniu Historyków Sztuki, znajdujących się na liście biegłych sądowych.

Koszty ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia Szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów, łącznie z odszkodowaniem nie mogą przewyższyć Sumy ubezpieczenia określonej dla zagrożonych zniszczeniem lub uszkodzeniem lub objętych akcją ratunkową poszczególnych składników Mienia. Ograniczenie to nie dotyczy sytuacji, gdy wyżej wymienione koszty zostały poniesione przez Ubezpieczonego na polecenie Ubezpieczyciela.

### UBEZPIECZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ

**W granicach Sumy gwarancyjnej Ubezpieczyciel jest obowiązana do:**

- pokrycia kosztów wynagrodzenia rzeczoznawców powołanych przez Ubezpieczonego za zgodą Ubezpieczyciela w celu ustalenia okoliczności lub rozmiaru Szkod;
- pokrycia niezbędnych kosztów obrony sądowej przed roszczeniem poszkodowanego, o ile Ubezpieczony koszty te poniósł na polecenie Ubezpieczyciela;
- pokrycia kosztów mediacji lub postępowania pojednawczego prowadzonego w związku ze zgłoszonymi roszczeniami odszkodowawczymi, o ile Ubezpieczyciel polecił Ubezpieczonemu prowadzenie takiej mediacji lub postępowania;
- pokrycia kosztów akcji ratowniczej.

## WYKAZ WYMAGANYCH DOKUMENTÓW PO ZGŁOSZENIU SZKODY

Dokumenty niezbędne do zgłoszenia Szkody w przypadku:

### Zalania:

- Kopia dokumentu potwierdzającego prawo do lokalu np.: umowa najmu, akt własności lokalu, przydział lokalu, wypis z księgi wieczystej;
- kopia protokołu komisyjnego (nie dotyczy Domu jednorodzinnego) z udziałem właściciela/administradora budynku/zarządcy/wspólnoty spisany na okoliczność Zalania. Dokument powinien zawierać informacje: data powstania Szkody, przyczyna powstania Szkody, zakres uszkodzeń, osoby bądź instytucje odpowiedzialne za jej powstanie.

### Kradzieży z włamaniem lub rabunku

- kopia dokumentu potwierdzającego prawo do lokalu np.: umowy najmu, aktu własności lokalu, przydziału lokalu, wypisu z księgi wieczystej;
- kopia zaświadczenia z Komisariatu Policji – pisemne zgłoszenie Szkody potwierdzone przez Policję z podaniem paragrafu, z którego toczy się postępowanie, pokonane zabezpieczenia, ślady włamania, wartość strat;
- kopie dokumentów/dowody posiadania utraconego/uszkodzonego Mienia – tj.: dowodów posiadania/zakupu Mienia np.: rachunków, faktur, paragonów oraz innych dowodów – np.: kart gwarancyjnych, instrukcji obsługi, certyfikatów, informacje o miejscach zakupu Mienia tj. nazwa firmy, adres sklepu, data zakupu, fotografie z wnętrza Mieszkania wykonane przed szkodą, gdzie uwidocznione będzie Mienie będące przedmiotem roszczenia bądź oświadczenia świadków.

### Ognia (pożaru)

- kopia protokołu ze Straży Pożarnej – ze wskazaniem przyczyny zaistniałego Zdarzenia;
- kopia zaświadczenia z Komisariatu Policji;
- kopia protokołu komisyjnego (nie dotyczy Domu jednorodzinnego) z udziałem właściciela lub administratora budynku, zarządcy, wspólnoty spisane na okoliczność pożaru;
- kopie ekspertyz – opinie ze specjalistycznych zakładów usługowych dokonujących przeglądów i napraw, gdzie wskazana będzie przyczyna powstania Szkody oraz zakres uszkodzeń – (w zależności od okoliczności i zakresu strat);
- kopie przeglądów kominarskich – ostatni sprzed Szkody – (w zależności od okoliczności);
- kopia dokumentu potwierdzającego prawo do lokalu np.: umowy najmu, aktu własności lokalu, przydziału lokalu, wypisu z księgi wieczystej.

### Przepięcia

- kopie ekspertyz – opinii ze specjalistycznych zakładów usługowych dokonujących przeglądów i napraw przedmiotowych sprzętów, gdzie wskazana będzie przyczyna powstania Szkody oraz zakres uszkodzeń w poszczególnych przedmiotach;
- kopia dokumentu potwierdzającego prawo do lokalu np.: umowy najmu, aktu własności lokalu, przydziału lokalu, wypisu z księgi wieczystej.

### Odpowiedzialności Cywilnej

- kopie protokołu komisyjnego z udziałem właściciela lub administratora budynku, zarządcy, wspólnoty spisane na okoliczność zalania;
- Oświadczenie sprawcy Szkody.

Podczas procesu likwidacji Szkody na prośbę Ubezpieczyciela może zaistnieć potrzeba dostarczenia dodatkowych dokumentów niezbędnych do potwierdzenia zasadności roszczenia, o ile wskazane powyżej dokumenty okażą się niewystarczające a Ubezpieczyciel nie może ich uzyskać na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Przy świadczeniu assistance, w przypadku refundacji kosztów, Centrum Alarmowe może poprosić o przedstawienie kopii takich dokumentów jak np. rachunki, faktury.

W sytuacji, gdy polisa obciążona jest cesją bankową, Ubezpieczyciel wystąpi do wskazanego podmiotu gospodarczego z wnioskiem o przesłanie pisemnej dyspozycji dotyczącej beneficjenta oraz sposobu przekazania odszkodowania.

## 17. Reklamacje i skargi

W każdym przypadku osoba fizyczna będąca Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub osobą uprawnioną z Umowy Ubezpieczenia, a także osoba prawna lub spółka nieposiadająca osobowości prawnej będąca Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub poszukującym ochrony ubezpieczeniowej mogą wnieść reklamacje.

W przypadku osób fizycznych za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do Ubezpieczyciela jako podmiotu rynku finansowego zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, z wyjątkiem wystąpień składanych przez osoby fizyczne będące klientami brokera ubezpieczeniowego albo klientami agenta ubezpieczeniowego lub agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawierających zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.

W przypadku osób prawnych lub spółek nieposiadających osobowości prawnej za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do Ubezpieczyciela, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, z wyjątkiem wystąpień dotyczących brokerów ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych lub agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawierających zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.

### Reklamacje można składać do Ubezpieczyciela w następujący sposób:

- 1) w formie elektronicznej na adres e-mail:
  - a) w zakresie likwidacji szkód:  
**likwidacjaszkod@axaubezpieczenia.pl,**
  - b) w pozostałym zakresie:  
**reklamacje@axaubezpieczenia.pl,**
- 2) w formie pisemnej przesyłką pocztową na adres AXA Ubezpieczenia TUIR S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa lub osobiście w punkcie obsługi Klienta, który znajduje się na **ul. Chłodnej 51 w Warszawie,**
- 3) ustnie – w rozmowie telefonicznej rejestrowanej i archiwizowanej przez Ubezpieczyciela pod nr telefonu **+48 22 444 70 00** (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora) albo osobiście podczas wizyty w siedzibie Ubezpieczyciela, w punkcie obsługi Klienta, który znajduje się na **ul. Chłodnej 51 w Warszawie.**

### Reklamacje można składać w Banku w następujący sposób:

- 1) w formie elektronicznej za pośrednictwem e-maila kierowanego na adres: **kontakt@mbank.pl,**
- 2) w formie telefonicznej za pośrednictwem mLinii pod numerem telefonu: **801 300 800** z telefonów stacjonarnych w Polsce lub **+48 42 6 300 800** z telefonów stacjonarnych i komórkowych z całego świata,

- 3) w formie pisemnej wysłanej na adres korespondencyjny Banku:  
**mBank S.A.**  
**Wydział Obsługi Klientów Skrytka Pocztaowa 2108**  
**90-959 Łódź**
- 4) osobiście w placówce Banku.

Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej Klientów.

Odpowiedź Ubezpieczyciela na reklamacje zostanie udzielona w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo w przypadku reklamacji wniesionej przez osobę fizyczną – pocztą elektroniczną, jeżeli osoba fizyczna składająca reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo na wniosek osoby składającej reklamację Ubezpieczyciel potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.

W przypadku gdy Ubezpieczyciel nie posiada danych kontaktowych osoby fizycznej składającej reklamację, przy składaniu reklamacji, należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail (w przypadku wyboru takiej formy kontaktu), a w przypadku osób prawnych lub spółek nieposiadających osobowości prawnej należy podać firmę, adres do korespondencji, adres e-mail (w przypadku wyboru takiej formy kontaktu) oraz NIP.

Odpowiedzi na reklamację Ubezpieczyciel udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Ubezpieczyciel w tym terminie wyśle informację o przyczynie niemożności rozpatrzenia reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Podmioty, którym nie przysługuje prawo do złożenia reklamacji zgodnie z powyższymi postanowieniami przysługuje prawo do złożenia skargi lub zażalenia. Do skarg i zażaleń wnoszonych przez te podmioty mają odpowiednie zastosowanie powyższe postanowienia, z zastrzeżeniem że w szczególnie skomplikowanych przypad-

kach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Ubezpieczyciel w tym terminie poinformuje osobę składającą skargę lub zażalenie o przyczynie niemożności ich rozpatrzenia, i w takim przypadku odpowiedź na skargę lub zażalenie zostanie udzielona nie później niż w terminie 90 dni od dnia ich otrzymania.

Ubezpieczyciel i Bank podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Jeżeli osoba składająca Reklamację nie zgadza się ze stanowiskiem Ubezpieczyciela wyrażonym w odpowiedzi na Reklamację, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Osoba składająca reklamację może również wystąpić do sądu powszechnego z powództwem przeciwko Ubezpieczycielowi.

Na podstawie ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich Ubezpieczyciel informuje, że podmiotem uprawnionym dla Ubezpieczyciela do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z Konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).

Spory wynikające z umów ubezpieczenia rozpatrują sądy powszechne właściwe albo według przepisów o właściwości ogólnej, albo sądy właściwe dla siedziby lub miejsca zamieszkania Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego 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 uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.

Klient będący Konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.

Wszelkie zawiadomienia, oświadczenia i wyjaśnienia związane z Umową ubezpieczenia mogą być skutecznie dokonywane drogą pisemną lub elektroniczną oraz w rozmowie telefonicznej. Są one rejestrowane i archiwizowane przez Ubezpieczyciela.