



Ogólne Warunki Ubezpieczenia

Nieruchomości pod ochroną

zatwierdzone Uchwałą Zarządu Towarzystwa Ubezpieczeń Europa S.A. nr 05/10/23 z dnia 23.10.2023 r.
(zwanym dalej: OWU Nieruchomości pod ochroną), które wchodzi w życie z dniem 02.12.2023 r.

Kod OWU: OWU/01/1735308/2023/M

Skorowidz najważniejszych informacji do OWU Nieruchomości pod ochroną (na podstawie Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2015 r. w sprawie informacji zamieszczanych we wzorcach umów stosowanych przez zakład ubezpieczeń)

Rodzaj informacji	Numer paragrafu
Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/odszkodowania	§ 3, § 16, § 21, § 25-26
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/odszkodowania lub ich obniżenia	§ 9-10, § 11 ust. 2, § 12 ust. 2 i ust. 5, § 13 ust. 6, § 18-19, § 20 ust. 4-5, § 23, § 24 ust. 3, § 27, § 28 ust. 3 i ust. 5

I. Wspólne postanowienia i definicje dla Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Nieruchomości pod ochroną

Postanowienia wstępne

§ 1

1. Na podstawie tych OWU Nieruchomości pod ochroną zawieramy z Tobą umowę ubezpieczenia.
2. OWU Nieruchomości pod ochroną mają zastosowanie również do zawierania umów ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość (poprzez środki komunikacji elektronicznej lub poprzez rozmowę telefoniczną).

Słownik – co oznaczają pojęcia użyte w tych OWU

§ 2

Poniżej znajdziesz wyjaśnienia pojęć, które stosujemy w tych OWU Nieruchomości pod ochroną:

1. **agent** – Bank Millennium Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie oraz Europa Millennium Financial Services spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu, którzy w ramach współpracy wykonują w naszym imieniu i na naszą rzecz czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego;
2. **akcja ratownicza** – działania ratownicze prowadzone w związku ze szkodami powstałymi lub mogącymi powstać w ubezpieczonym mieniu, polegające na zastosowaniu wszelkich dostępnych środków mających na celu zmniejszenie szkody oraz zabezpieczenie przed szkodą bezpośrednio zagrożonego przedmiotu ubezpieczenia, jeżeli środki te były właściwe, chociażby okazały się nieskuteczne;
3. **aneks do umowy** – zgodne oświadczenie woli wprowadzające zmiany w umowie ubezpieczenia dokonane za Twoją odrębną zgodą na podstawie § 5 ust. 4 niniejszych OWU Nieruchomości pod ochroną;
4. **bank** – Bank Millennium Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, który udzielił Ci kredytu na podstawie zawartej umowy kredytu;
5. **bizuteria** – przedmioty osobistego użytku przeznaczone do ozdoby: pierścionki, kolczyki, klipsy, naszyjniki, bransoletki, zawierające elementy złota, srebra, stali szlachetnych lub innych metali lub kamieni półszlachetnych lub szlachetnych, a także zegarki, okulary (oprawki) niezależnie od materiału, z którego zostały wykonane;
6. **budynek gospodarczy** – budynek trwale związany z gruntem o charakterze niemieszkalnym, nieprzeznaczony do prowadzenia działalności gospodarczej, a także garaż wolnostojący, który ubezpieczony użytkuje na podstawie prawa własności (współwłasności) lub innego tytułu prawnego; budynek gospodarczy musi znajdować się na tej samej posesji co ubezpieczany dom, natomiast garaż wolnostojący musi znajdować się w tej samej miejscowości, co ubezpieczany dom;
7. **centrum alarmowe** – podmiot, któremu zlecieliśmy organizację i wykonanie naszych praw i obowiązków będących przedmiotem ubezpieczenia Home Assistance. Centrum alarmowe jest dostępne przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, pod nr tel.: +48 22 563 12 34;
8. **dewastacja** – umyślne zniszczenie lub uszkodzenie ubezpieczonego mienia przez osoby trzecie;
9. **dom** – samodzielny budynek mieszkalny o charakterze jednorodzinny (w tym budynek mieszkalny o powierzchni zabudowy do 70 m²), wielorodzinny (maksymalnie 2 odrębne mieszkania), a także samodzielna część budynku bliźniaczego lub szeregowego (również z wbudowanym garażem), o przeznaczeniu na cele mieszkaniowe wraz ze stałymi elementami;
10. **dom w trakcie budowy** – dom będący w trakcie prac budowlanych (budowa, przebudowa, rozbudowa) wraz z zainstalowanymi stałymi elementami lub materiałami budowlanymi, instalacyjnymi lub elektrycznymi przeznaczonymi do wbudowania lub zamontowania składowanymi na terenie tej samej posesji. Okres budowy liczony jest od dnia podjęcia pierwszych prac związanych z budową do momentu rozpoczęcia użytkowania domu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa lub do zakończenia prac w zakresie przebudowy lub rozbudowy;
11. **działania wojenne** – objęcie terytorium kraju lub jego części działaniami zbrojnymi wynikającymi z konfliktu zbrojnego danego kraju z innymi państwami lub z wojny domowej;
12. **garaż** – budynek przeznaczony do parkowania pojazdów mechanicznych, użytkowany przez ubezpieczonego na podstawie prawa własności (współwłasności) lub innego tytułu prawnego;
13. **instalacja fotowoltaiczna** – panel fotowoltaiczny lub zespół paneli fotowoltaicznych wraz z wyposażeniem oraz infrastrukturą, służący do przetwarzania energii promieniowania słonecznego w energię elektryczną oraz dostarczania tej energii do instalacji wewnętrznej budynku lub do zewnętrznej sieci elektroenergetycznej

- (konstrukcje wsporcze, przetworniki prądu przemiennego, urządzenia ochrony przeciwprzepięciowej i odgromowej, kompletne okablowanie wewnętrzne, mierniki służące do pomiaru energii wytworzonej przez instalację fotowoltaiczną oraz energii dostarczanej i odbieranej z sieci);
14. **katastrofa budowlana** – samoistne, niezamierzone i gwałtowne zniszczenie domu, domu w trakcie budowy lub jego części, a także jego elementów konstrukcyjnych, wykończeniowych, instalacyjnych, izolacyjnych i jego stałych elementów wywołane czynnikami naturalnymi (środowiskowymi);
 15. **konstrukcja palna** – ściany nośne wykonane z drewna lub elementów drewnianych lub pokrycie dachowe wykonane z drewnianego gontu, słomy lub trzciny;
 16. **koszty poszukiwania przyczyny zalania** – udokumentowane koszty materiałów i robocizny poniesione w celu:
 - 1) odnalezienia elementów instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, których uszkodzenie lub wada było bezpośrednią przyczyną zalania,
 - 2) przywrócenia stanu sprzed powstania szkody, tj. usunięcia uszkodzeń lub wad w instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania lub jej osprzęcie oraz naprawy stałych elementów zniszczonych lub uszkodzonych wskutek poszukiwania przyczyny zalania;
 17. **koszty uprzętnięcia miejsca ubezpieczenia po zaistnieniu szkody** – udokumentowane koszty usunięcia zanieczyszczeń, koszty wywozu elementów niezdatnych do użytku (odpadów) wraz z ich kosztami składowania lub utylizacji oraz koszty rozbiórki i demontażu elementów niezdatnych do użytku;
 18. **kradzież z włamaniem** – zabór mienia wskutek czynu zabronionego, po uprzednim usunięciu istniejących zabezpieczeń przy użyciu siły fizycznej, narzędzi pozostawiających ślady albo podrobionego lub dopasowanego klucza, bądź klucza oryginalnego, w którego posiadanie sprawca wszedł wskutek włamania do innego pomieszczenia lub w wyniku rabunku. Za kradzież z włamaniem uważa się również zniszczenie przedmiotu ubezpieczenia mające bezpośredni związek z usiłowaniem lub dokonaniem rabunku, bądź kradzieży z włamaniem;
 19. **kredyt** – kredyt hipoteczny/pożyczka hipoteczna udzielona na podstawie umowy kredytu, zgodnie z regulacjami banku;
 20. **kredytobiorca** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zawarła z bankiem umowę kredytu;
 21. **Millennium Bank Hipoteczny S.A.** – podmiot, na rzecz którego bank może dokonać przelewu wierzytelności z umowy kredytu wraz z wszelkimi związanymi z nią prawami;
 22. **miejsce postojowe** – znajdujące się w budynku wielomieszkaniowym miejsce w stadium użytkowania, przeznaczone do parkowania pojazdów mechanicznych; cena miejsca postojowego powinna zostać wyszczególniona w umowie nabycia lub budowy, w umowie ustanowienia odrębnej własności lokalu i przeniesienia tej własności na ubezpieczonego lub umowie o ustanowienie spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu lub w innych dokumentach (np. orzeczeniu sądu);
 23. **mieszkanie** – samodzielny, wyodrębniony w budynku wielomieszkaniowym lokal, służący do zaspokajania potrzeb mieszkaniowych, stanowiący na mocy przepisów prawa odrębny przedmiot własności lub spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu wraz z:
 - 1) pomieszczeniem przynależnym: pralnia, komórka, piwnica, garaż, strych, suszarnia,
 - 2) miejscem postojowym znajdującym się w tym samym budynku co mieszkanie oraz jego stałymi elementami,
 - 3) stałymi elementami,
 - 4) garażem wolnostojącym znajdującym się w tej samej miejscowości co mieszkanie;
 24. **nieruchomość** – dom, dom w trakcie budowy, mieszkanie, budynek gospodarczy znajdujące się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, nieprzeznaczone do celów prowadzenia działalności gospodarczej. Na potrzeby OWU Nieruchomości pod ochroną za nieruchomość uważamy również dom lub mieszkanie, których część powierzchni użytkowej nieprzekraczająca 50% przeznaczona jest do prowadzenia działalności gospodarczej;
 25. **nieszczęśliwy wypadek** – nagłe i niezależne od woli ubezpieczonego zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, poza organizmem człowieka, niezależne od jakiegokolwiek choroby, a które nastąpiło w okresie naszej odpowiedzialności, w wyniku którego ubezpieczony doznał uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia, bądź zmarł. Za nieszczęśliwy wypadek nie uważamy zdarzeń wywołanych procesami zachodzącymi wewnątrz organizmu ludzkiego tj.: zawału, krwotoku, udaru mózgu, nagłego zatrzymania krążenia i długotrwałego działania stresu, a także zdarzeń wywołanych infekcjami;
 26. **obiekty małej architektury** – obiekty położone na terenie tej samej posesji, na której znajduje się ubezpieczony dom, będące w stadium użytkowania i nie służące do prowadzenia działalności gospodarczej: ogrodzenie, bramy i furtki z mechanizmami otwierania i zamykania oraz instalacja domofonu i wideofonu, skrzynki na listy (zamontowane na stałe na ogrodzeniu posesji lub bramie), wiata, szopa, szambo, przydomowa oczyszczalnia ścieków, przydomowy zbiornik na gaz płynny lub paliwa płynne, tarasy, chodniki, podjazdy, rośliny

ogrodowe, meble ogrodowe, grille, lampy ogrodowe, niewielkie obiekty trwale związane z gruntem służące dekoracji, rekreacji lub utrzymaniu porządku (tj. posągi, grille murowane, fontanny, studnie, oczka wodne, baseny, pergole, altany, wyposażenie placów zabaw, śmietniki, huśtawki, donice), instalacje nie będące stałym elementem lub elementem zewnętrznym, kolektory słoneczne, instalacje fotowoltaiczne trwale związane z gruntem;

27. **osoba bliska** – mąż lub żona, konkubent, konkubina, wstępni i zstępni w linii prostej, rodzeństwo, powinowaci pierwszego stopnia, przysposobiony, przysposabiający, pozostający pod opieką lub przyjęty na wychowanie w ramach rodziny zastępczej w rozumieniu przepisów prawa rodzinnego – zamieszkujący wspólnie z ubezpieczonym w jednym gospodarstwie domowym;
28. **osoba trzecia** – osoba pozostająca poza stosunkiem ubezpieczenia z wyłączeniem osoby bliskiej;
29. **polisa** – dokument, którym potwierdzamy zawarcie umowy ubezpieczenia lub zmiany w umowie ubezpieczenia dokonane na warunkach określonych w OWU Nieruchomości pod ochroną. Polisa, którą potwierdzamy zawarcie umowy ubezpieczenia, zawarta jest we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia. Wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia staje się polisą w momencie zawarcia umowy ubezpieczenia. Polisa, którą potwierdzamy zmiany w umowie ubezpieczenia wprowadzone na Twój wniosek, zawarta jest w tym wniosku. Polisę, którą potwierdzamy przedłużenie okresu odpowiedzialności na kolejny roczny okres, zgodnie z postanowieniami § 5 ust. 3, lub potwierdzamy zmiany w umowie ubezpieczenia dokonane na Twoje żądanie – prześlemy Tobie zgodnie z Twoją dyspozycją: pisemnie na adres korespondencyjny lub w formie elektronicznej na wskazany przez Ciebie adres e-mail lub na innym trwałym nośniku, o ile udostępniamy taką możliwość;
30. **pomieszczenie gospodarcze** – pomieszczenie o charakterze niemieszkalnym w szczególności: pralnia suszarnia, komórka, garaż, strych, piwnica, znajdujące się na tej samej posesji, co ubezpieczany dom lub będące jego częścią; cena pomieszczenia gospodarczego powinna zostać wyszczególniona w umowie nabycia lub budowy, w umowie ustanowienia odrębnej własności lokalu i przeniesienia tej własności na ubezpieczonego lub umowie o ustanowienie spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu lub w innych dokumentach (np. orzeczeniu sądu);
31. **pomieszczenie przynależne** – pomieszczenie o charakterze niemieszkalnym przynależne do mieszkania: pralnia, komórka, piwnica, garaż, strych, suszarnia, znajdujące się w tym samym, co ubezpieczane mieszkanie budynku wielomieszkaniowym, które mogą być użytkowane wyłącznie przez ubezpieczonego i jego osoby bliskie; w przypadku garażu nie znajdującego się w tym samym, co ubezpieczane mieszkanie budynku wielomieszkaniowym, garaż musi znajdować się w tej samej miejscowości, co ubezpieczane mieszkanie;
32. **przepięcie** – nagły wzrost napięcia w sieci elektrycznej;
33. **ruchomości domowe** – mienie stanowiące własność ubezpieczonego lub osób bliskich znajdujące się w miejscu ubezpieczenia, a także mienie powierzone ubezpieczonemu (pod warunkiem udokumentowania użyczenia lub wypożyczenia). Za ruchomości domowe uważamy wyłącznie: meble (z wyłączeniem szaf wnękowych i w stałej zabudowie oraz stałej zabudowy kuchni), dywany, sprzęt RTV i AGD (z wyłączeniem sprzętu AGD w zabudowie), sprzęt oświetleniowy, komputerowy i fotograficzny, instrumenty muzyczne, gotówkę, biżuterię, odzież, obuwie, kosmetyki, torby, walizki, torebki, plecaki na laptopa, sprzęt turystyczny, sportowy i rehabilitacyjny, wózki inwalidzkie, wózki dziecięce i foteliki samochodowe, elementy systemów anten satelitarnych, radiowych i telewizyjnych umieszczone wewnątrz domu lub mieszkania, zapasy gospodarstwa domowego, elementy dekoracyjne nie zamontowane na stałe, rośliny doniczkowe, narzędzia, dodatkowy komplet kół samochodowych;
34. **ruchomości domowe znajdujące się w pomieszczeniach przynależnych, budynku gospodarczym lub garażu** – meble nieznajdujące się w zabudowie, sprzęt AGD, artykuły gospodarstwa domowego, odzież, rowery, wózki inwalidzkie, narzędzia, elektronarzędzia, sprzęt oświetleniowy, sprzęt turystyczny i sportowy, rehabilitacyjny, a także części do samochodów, motocykli, motorowerów, materiały opałowe, o wartości jednostkowej minimum 100 zł;
35. **sabotaż** – umyślne niewypełnienie albo wypełnianie wadliwie swoich obowiązków z zamiarem wywołania dezorganizacji, strat i szkód; sabotaż ma na celu uniemożliwienie lub utrudnienie prawidłowego funkcjonowania zakładów albo urządzeń lub instytucji o poważnym znaczeniu dla działania państwa;
36. **stałe elementy** – elementy domu, mieszkania, budynku gospodarczego zamontowane lub wbudowane w sposób trwały oraz uniemożliwiający ich odłączenie bez użycia narzędzi, tj.
 - 1) meble w zabudowie (w tym sprzęt AGD w zabudowie),
 - 2) elementy zabudowy wewnętrznej, antresole, piece i kominki, ścianki działowe o konstrukcji szkieletowej i schody,
 - 3) okna i drzwi zewnętrzne i wewnętrzne (łącznie z oszkleniem i zamknięciami),
 - 4) instalacje i wyposażenie sieci wodno-kanalizacyjnej, elektrycznej, domofonowej, gazowej, klimatyzacyjnej, wentylacyjnej, solarnej, fotowoltaicznej lub grzewczej w szczególności: umywalki, zlewy,

- krany, piece, podgrzewacze, wanny, brodziki, kabiny prysznicowe, miski ustępowe z urządzeniami spłukującymi, bidety, kuchenki gazowe, elektryczne, grzejniki gazowe czy elektryczne, pompy ciepła znajdujące się wewnątrz budynku,
- 5) elementy dekoracyjne, tynki wewnętrzne, powłoki malarskie, wszelkiego rodzaju okleiny czy wykładziny sufitów, ścian, schodów i podłóg,
 - 6) zewnętrzne i wewnętrzne kraty, żaluzje i rolety,
 - 7) urządzenia sygnalizacji alarmowej, elementy zabezpieczeń przeciwkradzieżowych i przeciwpożarowych, w tym także urządzenia zamontowane na zewnątrz budynku lub mieszkania,
 - 8) kolektory słoneczne, instalacja fotowoltaiczna zamontowana na dachu domu;
37. **stan po użyciu alkoholu** – stan, w którym stężenie alkoholu we krwi wynosi od 0,2 – 0,5 promila lub obecność alkoholu w wydychanym powietrzu wynosi od 0,1 do 0,25 mg alkoholu w 1 dm³;
38. **suma ubezpieczenia** – kwota stanowiąca górną granicę naszej odpowiedzialności, wskazywana przez Ciebie we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia i potwierdzana w polisie; jeżeli umowa ubezpieczenia przewiduje w ramach sumy ubezpieczenia limit naszej odpowiedzialności, to górną granicę odpowiedzialności za daną szkodę stanowi ten limit; pojęciem sumy ubezpieczenia posługujemy się również względem sumy gwarancyjnej w przypadku ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej;
39. **szklane przedmioty** – nieuszkodzone na dzień złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia:
- 1) wewnętrzne i zewnętrzne szyby okienne i drzwiowe,
 - 2) lustra,
 - 3) akwaria i terraria,
 - 4) przedmioty ze szkła, z ceramiki, kamienia, konglomeratu zamontowane na stałe,
 - 5) kabiny prysznicowe, brodziki, wanny, zlewozmywaki, umywalki, również z tworzyw sztucznych;
 - 6) szklane balustrady,
 - 7) szklane lub wykonane z tworzyw sztucznych zabudowy balkonów, tarasów, pod warunkiem spełnienia warunków formalno-prawnych na zabudowę,
 - 8) panele fotowoltaiczne i kolektory słoneczne montowane na dachu,
 - 9) stolarka okienna lub drzwiowa, kabiny prysznicowe, parawany łazienkowe, jeśli nie ma technologicznej możliwości wymiany stłuczonego elementu bez naruszenia konstrukcji, w której ten element jest osadzony
- do których ubezpieczony lub domownik posiada tytuł prawny, i które znajdują się pod adresem wskazanym w dokumencie potwierdzającym ubezpieczenie;
40. **szkoda** – utrata, zniszczenie lub uszkodzenie ubezpieczonego mienia na skutek wystąpienia w sposób nagły i niezależny od woli ubezpieczonego zdarzenia ubezpieczeniowego, a w przypadku ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej - szkoda polegająca na śmierci, uszkodzeniu ciała lub rozstroju zdrowia (szkoda osobowa) lub szkoda polegająca na uszkodzeniu, zniszczeniu lub utracie mienia osoby trzeciej (szkoda rzeczowa);
41. **system alarmowy** – zespół urządzeń sygnalizujących włamanie w miejscu ubezpieczenia (sygnały dźwiękowe oraz wizualne);
42. **ubezpieczający – czyli Ty**, osoba, z którą zawieramy umowę ubezpieczenia na podstawie OWU Nieruchomości pod ochroną, która jest jednocześnie kredytobiorcą;
43. **ubezpieczony** –
- 1) **w przypadku ubezpieczenia domu i mieszkań oraz OC właściciela nieruchomości:** kredytobiorca, a także niebędąca kredytobiorcą inna osoba fizyczna będąca właścicielem (współwłaścicielem) albo posiadaczem na podstawie spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu albo prawa do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej mieszkania, domu lub domu w stadium budowy,
 - 2) **w przypadku Home Assistance:** kredytobiorca, a także niebędąca kredytobiorcą inna osoba fizyczna będąca właścicielem (współwłaścicielem) albo posiadaczem na podstawie spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu albo prawa do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej mieszkania lub domu, stanowiącego zabezpieczenie spłaty udzielonego przez bank kredytu, wskazana przez Ciebie i na rachunek której została zawarta umowa ubezpieczenia;
44. **ubezpieczyciel – czyli my**, Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. posiadające status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych;
45. **umowa kredytu** - umowa, którą zawarłeś z bankiem określająca wysokość oraz warunki spłaty z tytułu kredytu;
46. **umowa ubezpieczenia** – umowa zawarta pomiędzy nami na warunkach określonych w OWU Nieruchomości pod ochroną;
47. **wartość rynkowa** – wartość porównywalnego przedmiotu ubezpieczenia na danym terenie (obszar,

- miejscowość, dzielnica) odpowiadająca iloczynowi powierzchni i przeciętnej ceny za 1m²;
48. **wartość odtworzeniowa** – wartość odpowiadająca kosztom, jakie należałoby ponieść w celu odbudowy/odtworzenia w miejscu ubezpieczenia uszkodzonego lub zniszczonego przedmiotu ubezpieczenia do stanu nowego, nieulepszonoego z zachowaniem dotychczasowych wymiarów, konstrukcji, rodzaju zastosowanych materiałów oraz nakładów związanych z kosztami na prace wykończeniowe;
49. **wartość rzeczywista** – wartość odtworzeniowa pomniejszona o stopień faktycznego zużycia technicznego, czyli zużycia spowodowanego trwałymi zmianami fizykochemicznymi zachodzącymi w czasie eksploatacji, w wyniku których okres zdatności do pełnienia przez mienie określonych funkcji użytkowych stopniowo się zmniejsza;
50. **zalanie** - następstwo działania wody, spowodowane:
- 1) awaryjnym wydostaniem się ze znajdujących się wewnątrz budynku i zamontowanych na stałe przewodów i urządzeń instalacji wodociągowych, wodnokanalizacyjnych lub technologicznych;
 - 2) cofnięciem się wody lub ścieków z publicznych urządzeń kanalizacyjnych;
 - 3) przypadkowym pozostawieniem otwartych kranów lub innych zaworów w czasowo niezasilanych urządzeniach wodociągowych, wodnokanalizacyjnych lub technologicznych;
 - 4) przedostaniem się jej z pomieszczenia, którego ubezpieczony nie zajmował – zalanie przez osoby trzecie;
51. **zamieszki** – spontaniczne, niezorganizowane, zwykle połączone z aktami przemocy fizycznej wystąpienie określonej grupy społecznej, wywołane poczuciem niezadowolenia z istniejącej sytuacji politycznej, ekonomicznej lub społecznej, skierowane przeciw strukturom sprawującym, na mocy obowiązującego prawa, władzę;
52. **zdarzenie losowe** – niezależne od woli ubezpieczonego zdarzenie przyszłe i niepewne;
53. **zdarzenie ubezpieczeniowe** – zdarzenie nagłe, niemożliwe do przewidzenia i niezależne od woli ubezpieczonego, w wyniku którego zostaje wyrządzona szkoda objęta zakresem ubezpieczenia.

Przedmiot i warianty ubezpieczenia – co obejmuje ubezpieczenie

§ 3

1. W ramach OWU Nieruchomości pod ochroną Ty jako kredytobiorca oraz osoby będące właścicielami (współwłaścicielami) albo posiadaczami na podstawie tytułu prawnego domów, mieszkań lub domów w trakcie budowy stanowiących zabezpieczenie spłaty kredytów, możecie ubezpieczyć mienie określone w Tabeli nr 1 poniżej oraz zostać objęci ochroną ubezpieczeniową w ramach OC właściciela nieruchomości oraz ubezpieczenia Home Assistance.
2. Umowa ubezpieczenia, w zależności od wybranego przez Ciebie wariantu, może obejmować:

Tabela nr 1

Przedmiot ubezpieczenia	Wariant	
	Standard	Super
Mienie:		
mieszkanie wraz ze stałymi elementami, w tym:	✓	✓
• pomieszczenie przynależne (pralnia, komórka, piwnica, garaż, strych, suszarnia)	✓	✓
• miejsce postojowe	✓	✓
• garaż wolnostojący	✓	✓
dom wraz ze stałymi elementami, w tym:	✓	✓
• budynek gospodarczy (w tym garaż wolnostojący)	✓	✓
• pomieszczenie gospodarcze (pralnia, komórka, piwnica, garaż, strych, suszarnia)	✓	✓
• obiekty małej architektury	✓	✓
dom w trakcie budowy wraz ze stałymi elementami	✓	✓
ruchości domowe	x	✓
szklane przedmioty	x	✓
Inne ryzyka:		
OC właściciela nieruchomości	✓	✓
Home Assistance	✓	✓

gdzie:

- ✓ w zakresie wariantu
- × poza wariantem

3. W wariantcie super ochroną możemy objąć ruchomości domowe znajdujące się w domu (z wyłączeniem domu w trakcie budowy) lub w mieszkaniu (w tym w pomieszczeniach przynależnych),
4. Obejmujemy ochroną ubezpieczeniową wyłącznie nieruchomości położone na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
5. W każdym momencie okresu odpowiedzialności możesz dokonać zmiany wariantu. W tym celu powinieneś złożyć do nas, za pośrednictwem agenta, wniosek o zmianę wariantu, co wiąże się z ponownym przeliczeniem raty składki. Zmiana wariantu i nowa wysokość raty składki jest skuteczna od terminu płatności kolejnej raty. Polisa, którą potwierdzamy zmianę wariantu zawarta jest we wniosku o jego zmianę.
6. Po zakończeniu budowy możesz zmienić przedmiot ubezpieczenia z domu w trakcie budowy na dom, składając odpowiednią informację o zakończeniu budowy do agenta. Zmiana przedmiotu ubezpieczenia zachodzi od następnego dnia po dniu przekazania do agenta dokumentu zakończenia budowy, przy czym nowa wysokość sumy ubezpieczenia i wynikająca z niej nowa wysokość raty składki jest skuteczna od terminu płatności kolejnej raty. Zmianę przedmiotu ubezpieczenia w zakresie, o którym mowa w niniejszym ustępie, potwierdzamy polisą.

Umowa ubezpieczenia – kiedy i w jaki sposób ją zawieramy

§ 4

1. Umowę ubezpieczenia zawieramy na okres ubezpieczenia opisany w § 5.
2. Umowę ubezpieczenia możesz zawrzeć w okresie obowiązywania umowy o kredyt.
3. Umowę ubezpieczenia zawieramy na podstawie wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia. Wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia udostępnia agent w formie pisemnej, za pośrednictwem serwisu internetowego agenta lub za pośrednictwem infolinii agenta, o ile dana forma wnioskowania jest aktualnie dostępna.
4. W przypadku, gdy umowa ubezpieczenia zawierana jest na cudzy rachunek, zobowiązany jesteś do doręczenia ubezpieczonemu OWU Nieruchomości pod ochroną, przed przystąpieniem przez niego do umowy ubezpieczenia.
5. Umowę ubezpieczenia uznajemy za zawartą, gdy przyjęliśmy złożoną przez Ciebie ofertę zawarcia umowy ubezpieczenia, tj. w dniu, w którym:
 - 1) agent w naszym imieniu potwierdzi zgodność danych zawartych we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia – w przypadku, gdy wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia składasz w formie pisemnej;
 - 2) zatwierdzisz drogą elektroniczną kompletnie wypełniony wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia – w przypadku, gdy wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia składasz za pośrednictwem serwisu internetowego agenta;
 - 3) zaakceptujesz oświadczenia zawarte we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia, które agent Ci odczyta – w przypadku, gdy wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia składasz za pośrednictwem infolinii agenta.W takim przypadku wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia stanowi integralną część polisy.

Okres ubezpieczenia i naszej odpowiedzialności – jak długo trwa ubezpieczenie

§ 5

1. Pierwszy okres ubezpieczenia (okres odpowiedzialności) w odniesieniu do każdej ubezpieczonej nieruchomości na podstawie OWU Nieruchomości pod ochroną rozpoczyna się:
 - 1) w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia wraz z zawarciem umowy kredytu – w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, nie wcześniej niż w dniu uruchomienia kredytu lub jego pierwszej transzy i terminowego zapłacenia pierwszej raty składki, albo
 - 2) w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia wraz z zawarciem aneksu do umowy kredytu – w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, nie wcześniej niż w dniu wejścia w życie aneksu do umowy kredytu i terminowego zapłacenia pierwszej raty składki, albo
 - 3) w pozostałych przypadkach - w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, pod warunkiem terminowego opłacenia przez Ciebie pierwszej raty składki.
2. Pierwszy okres naszej odpowiedzialności trwa do ostatniego dnia lipca danego roku, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Po upływie pierwszego okresu naszej odpowiedzialności, będziemy dalej świadczyć ochronę przez okres

jednego roku (tj. 365 dni, a w roku przestępnym 366 dni), o ile złożysz nam jednorazowe oświadczenie o woli kontynuowania ubezpieczenia i przedłużania okresu odpowiedzialności na kolejne roczne okresy, jednak nie dłużej niż do końca trwania umowy kredytu. Przedłużenie okresu odpowiedzialności na każdy kolejny roczny okres jest warunkowane terminowym opłaceniem pierwszej raty składki ubezpieczeniowej w wymaganej wysokości należnej w kolejnym okresie odpowiedzialności. Przedłużenie ochrony ubezpieczeniowej następuje na dotychczasowych warunkach z uwzględnieniem postanowień niniejszego ustępu. Przedłużenie ochrony potwierdzimy w polisie. Przedłużenie ochrony na zasadach, o których mowa w zdaniach poprzedzających nie jest możliwe, jeśli zaproponujemy Ci przedłużenie okresu odpowiedzialności zgodnie z ust. 4.

4. Mamy prawo zaproponować Ci przedłużenie okresu odpowiedzialności na kolejne roczne okresy na zmienionych warunkach odbiegających od warunków, o których mowa w ust. 3, w zakresie wysokości współczynnika składki wskazanego w taryfie składek stanowiącej załącznik do niniejszych OWU Nieruchomości pod ochroną. Każdorazowo, w takim przypadku propozycja przedłużenia okresu odpowiedzialności zostanie Ci przedstawiona pisemnie lub w innej uzgodnionej z Tobą formie na 60 dni przed upływem bieżącego okresu odpowiedzialności i wejdzie ona w życie pod warunkiem, że do dnia poprzedzającego 15. dzień przed upływem bieżącego okresu odpowiedzialności, a w przypadku gdy dzień ten jest dniem wolnym od pracy, na pierwszy dzień roboczy przypadający po 15. dniu przed upływem bieżącego okresu odpowiedzialności, złożysz oświadczenie o woli kontynuowania ubezpieczenia na zmienionych warunkach, a pierwszą ratę składki ubezpieczeniowej należnej za kolejny okres odpowiedzialności opłacisz za pośrednictwem agenta zgodnie z terminem wskazanym w naszym piśmie. Zmiany dokonane w umowie ubezpieczenia potwierdzimy w aneksie do umowy przesyłanym zgodnie z Twoją dyspozycją pisemnie na adres korespondencyjny lub w formie elektronicznej na wskazany przez Ciebie adres e-mail lub na innym trwałym nośniku, o ile udostępniamy taką możliwość. W przypadku braku Twojego oświadczenia woli o przedłużeniu okresu odpowiedzialności na zmienionych warunkach, nasza odpowiedzialność kończy się z upływem bieżącego okresu odpowiedzialności, z zastrzeżeniem okoliczności powodujących wcześniejsze zakończenie naszej odpowiedzialności, o których mowa w § 6.

§ 6

1. Okres naszej odpowiedzialności kończy się z upływem najwcześniejszej z poniższych dat:
 - 1) z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia w wyniku wypłaty odszkodowania, w zakresie danego ryzyka w odniesieniu do ruchomości domowych i szklanych przedmiotów;
 - 2) z dniem całkowitej, wcześniejszej spłaty kredytu, wcześniejszego rozwiązania umowy kredytu lub skutecznego prawnie odstąpienia przez Ciebie od umowy kredytu;
 - 3) z ostatnim dniem okresu naszej odpowiedzialności - w przypadku braku złożenia oświadczenia o przedłużeniu odpowiedzialności stosownie do § 5 ust. 3 lub ust. 4 lub braku terminowego opłacenia pierwszej raty składki ubezpieczeniowej w wymaganej wysokości należnej za nowy okres odpowiedzialności, powodującego brak możliwości kontynuacji ochrony ubezpieczeniowej zgodnie z tymi postanowieniami;
 - 4) z dniem, w którym złożysz oświadczenie o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia lub oświadczenie o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia;
 - 5) z dniem bezskutecznego upływu dodatkowego terminu na opłacenie kolejnej raty składki, na podstawie naszego wezwania, o którym mowa w § 8 ust. 9;
 - 6) z dniem przeniesienia własności nieruchomości będącej przedmiotem ubezpieczenia;
 - 7) z dniem twojej śmierciw zależności od tego, co nastąpi pierwsze.
2. Ponadto w przypadku umów zawartych na cudzy rachunek, ochrona ubezpieczeniowa wygasa w stosunku do danego ubezpieczonego z dniem, w którymłoży on oświadczenie o wystąpieniu z umowy ubezpieczenia.
3. Zakończenie naszej odpowiedzialności powoduje zakończenie okresu ubezpieczenia i rozwiązanie umowy ubezpieczenia.

Odstąpienie od umowy ubezpieczenia/ wypowiedzenie umowy ubezpieczenia/ wystąpienie z umowy ubezpieczenia – kiedy i jak można zrezygnować z ubezpieczenia

§ 7

1. Masz prawo odstąpić od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia. W przypadku, gdy umowę zawarliśmy za pomocą środków porozumiewania się na odległość (poprzez środki komunikacji elektronicznej lub poprzez rozmowę telefoniczną), termin na odstąpienie od umowy ubezpieczenia wynosi 30 dni od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, jeżeli jest to termin późniejszy.
2. Możesz w każdym czasie wypowiedzieć umowę ubezpieczenia.
3. W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, ubezpieczony może wystąpić z umowy ubezpieczenia w każdym czasie jej trwania, składając nam oświadczenie woli w tej sprawie.
4. Oświadczenie o odstąpieniu/wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia lub oświadczenie ubezpieczonego o wystąpieniu z umowy ubezpieczenia można złożyć:
 - 1) za pośrednictwem agenta: osobiście, telefonicznie lub pisemnie lub
 - 2) bezpośrednio do nas: osobiście, pisemnie lub e-mailem na adres: bok@tueuropa.pl. W przypadku, gdy Ty lub ubezpieczony chcecie wysłać do nas swoje oświadczenie e-mailem, wcześniej zarejestrujcie swój adres e-mail w naszym Biurze Obsługi Klienta. Nasze aktualne dane teleadresowe znajdują się na stronie internetowej pod adresem: www.tueuropa.pl.
5. Za dzień złożenia oświadczenia o odstąpieniu/wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia/wystąpienia ubezpieczonego z umowy ubezpieczenia przyjmujemy najwcześniejszy z poniższych dni:
 - 1) dzień otrzymania oświadczenia przez agenta;
 - 2) dzień otrzymania przez nas oświadczenia;
 - 3) dzień wysłania do nas oświadczenia e-mailem;
 - 4) w przypadku, gdy umowę zawarliśmy za pomocą środków porozumiewania się na odległość (poprzez środki komunikacji elektronicznej lub poprzez rozmowę telefoniczną) do zachowania terminu dla odstąpienia od umowy ubezpieczenia wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
6. Treść oświadczenia o odstąpieniu/wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia lub wystąpieniu ubezpieczonego z umowy ubezpieczenia powinna zawierać dane pozwalające na identyfikację osoby składającej oświadczenie. Pomocniczy formularz oświadczenia jest dostępny u agenta.
7. W związku z odstąpieniem od umowy ubezpieczenia lub w przypadku zakończenia ochrony ubezpieczeniowej z dniem skutecznego prawnie odstąpienia od umowy kredytu lub w przypadku zakończenia ochrony ubezpieczeniowej w związku z całkowitą, wcześniejszą spłatą kredytu w terminie, w którym przysługuje odstąpienie od umowy ubezpieczenia lub w przypadku wypowiedzenia umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od daty rozpoczęcia pierwszego okresu naszej odpowiedzialności, przysługuje Ci zwrot składki w pełnej wysokości. Zwrot składki jest realizowany za pośrednictwem agenta.
8. Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia/wystąpienie ubezpieczonego z umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ciebie z obowiązku zapłaty składki za okres, w jakim świadczyliśmy ochronę, z zastrzeżeniem ust. 7.
9. Odstąpienie lub wypowiedzenie umowy ubezpieczenia dotyczy wszystkich ubezpieczonych.
10. Umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu wraz z bezskutecznym upływem terminu na uruchomienie kredytu określonym w regulacjach banku.

Składka ubezpieczeniowa – od czego zależy i jak ją opłacić

§ 8

1. Jako ubezpieczający masz obowiązek opłacić składkę.
2. Składka za pierwszy okres naszej odpowiedzialności płatna jest w miesięcznych ratach określonych w ust. 3, natomiast składka za kolejny roczny okres odpowiedzialności płatna jest w dwunastu miesięcznych ratach. Terminy płatności rat wskazane są w ust. 3, a wysokość raty wskazana jest we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia i potwierdzona w polisie.
3. Składkę opłacasz do nas za pośrednictwem agenta terminowo tj.:
 - 1) w przypadku pierwszej raty składki – proporcjonalnie do okresu trwania ochrony w pierwszym miesiącu:

- a) w dniu uruchomienia kredytu lub jego pierwszej transzy, jeżeli umowę ubezpieczenia zawieramy wraz z umową kredytu albo
 - b) w dniu wejścia w życie aneksu do umowy kredytu, jeśli umowę ubezpieczenia zawieramy wraz z zawarciem aneksu do umowy kredytu, albo
 - c) w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia - w pozostałych przypadkach.
- 2) w przypadku kolejnych rat składki – najpóźniej do 1. dnia miesiąca kalendarzowego za dany miesiąc, a w przypadku gdy dzień ten przypada w dzień ustawowo wolny od pracy - w najbliższym dniu, nie będącym dniem wolnym od pracy.
4. Rata składki naliczana jest zgodnie z taryfą składek obowiązującą w dniu wskazanym w ust. 5, a jej wysokość zależy od:
- 1) wysokości sumy ubezpieczenia,
 - 2) oceny poziomu ryzyka,
 - 3) wariantu ubezpieczenia.
5. Ratę składki obliczamy według taryfy składek obowiązującej:
- 1) w dniu złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia – w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia,
 - 2) w dniu złożenia przez Ciebie wniosku o zmianę sumy ubezpieczenia w przypadku, o którym mowa w § 17 ust. 7 lub wniosku o zmianę wariantu ubezpieczenia zgodnie z § 3 ust. 5,
 - 3) w przypadku zmiany przedmiotu ubezpieczenia po zakończonej budowie domu, o którym mowa w § 3 ust. 6:
 - a) dla pierwszego okresu odpowiedzialności – w dniu złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia,
 - b) dla przedłużonego okresu odpowiedzialności – na zasadach określonych odpowiednio w pkt 4) lub 5) poniżej, w zależności od tego czy ostatnie przedłużenie miało miejsce na dotychczasowych czy na zmienionych warunkach,
 - 4) w dotychczasowym okresie odpowiedzialności – w przypadku przedłużania okresu odpowiedzialności na kolejny roczny okres na dotychczasowych warunkach zgodnie z § 5 ust. 3,
 - 5) na 60 dni przed upływem bieżącego okresu odpowiedzialności, w przypadku przedłużania okresu odpowiedzialności na kolejny roczny okres na zmienionych warunkach w zakresie wysokości współczynnika składki wskazanego w taryfie składek, zgodnie z § 5 ust. 4.
6. W przypadku zmiany wysokości sumy ubezpieczenia na Twój wniosek zgodnie z postanowieniami § 17 ust. 7 lub w wyniku zgłoszonych przez Ciebie zmian na podstawie § 3 ust. 5-6, nowa wysokość raty składki ubezpieczeniowej obowiązuje od terminu płatności kolejnej raty składki.
7. Wysokość raty składki obowiązującej dla umowy ubezpieczenia wskazujemy:
- 1) we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia i potwierdzamy w polisie – w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia, lub
 - 2) na polisie – w przypadku zmiany sumy ubezpieczenia na Twój wniosek, lub
 - 3) w aneksie do umowy – w przypadku zmiany wysokości współczynnika składki wskazanego w taryfie składek do OWU Nieruchomości pod ochroną zgodnie z § 5 ust. 4.
8. Jeśli nie opłacisz pierwszej raty składki w wysokości i terminie wskazanym we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia, okres naszej odpowiedzialności nie rozpocznie się, a umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu.
9. Jeśli nie opłacisz kolejnej raty składki w należnej wysokości i terminie, wezwiemy Cię bezpośrednio lub za pośrednictwem agenta do jej opłacenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. W przypadku bezskutecznego upływu tego dodatkowego terminu na opłacenie składki, okres naszej odpowiedzialności zakończy się zgodnie z § 6 ust. 1 pkt 5).
10. Ratę składki uznamy za opłaconą w dniu obciążenia Twojego rachunku bankowego.
11. W przypadku, o którym mowa w § 6 ust. 1 pkt 2), 4) i 6)-7), tj. gdy ochrona ubezpieczeniowa wygaśnie przed upływem okresu, na jaki zawarliśmy umowę ubezpieczenia, z wyłączeniem przypadku odstąpienia od umowy ubezpieczenia lub wypowiedzenia umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od daty początku okresu odpowiedzialności, przysługuje Ci zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej, proporcjonalnie do okresu trwania ochrony, zgodnie ze wzorem:

$$\text{zwrot} = S \cdot \frac{k}{n}$$

gdzie:

S – składka ubezpieczeniowa,

k – liczba dni niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej, za które została opłacona składka, przy czym każdy rozpoczęty dzień ochrony ubezpieczeniowej traktuje się jako pełny,

n – liczba dni okresu ubezpieczenia, za które została opłacona składka.

12. Zwrot składki otrzymasz za pośrednictwem agenta.

Generalne wyłączenia odpowiedzialności – w jakich sytuacjach nie ponosimy odpowiedzialności

§ 9

1. Ubezpieczenie nie obejmuje szkód powstałych w przedmiocie ubezpieczenia:

- 1) przeznaczonym do rozbiórki na podstawie decyzji odpowiedniego organu administracji;
- 2) zbudowanym niezgodnie z zatwierdzoną przez uprawnione organy dokumentacją (jeżeli zatwierdzenie było wymagane) lub bez wymaganych zezwoleń;
- 3) w którym składowane, magazynowane lub produkowane są materiały niebezpieczne pożarowo, za które uważa się ciecze i materiały stałe, które ze względu na swoje właściwości fizykochemiczne stwarzają zagrożenie wybuchem lub szybkim rozwojem pożaru, z wyjątkiem materiałów opałowych przeznaczonych do własnego użytku;
- 4) skonfiskowanym, zajęтым lub zarekwirowanym przez uprawnione podmioty;
- 5) podlegającym ubezpieczeniu obowiązkowemu na podstawie odrębnych przepisów;
- 6) niezamieszkałym nieprzerwanie przez okres powyżej 90 dni - wyłączenie nie dotyczy domu w trakcie budowy;
- 7) przeznaczonym na wynajem krótkoterminowy (tj. wynajem na okresy liczone w dobach).

2. Nie wypłacimy świadczenia ubezpieczeniowego za szkody:

- 1) wynikające ze złego stanu technicznego;
- 2) spowodowane przez pożar powstały z paleniska w przypadku braku ważnego przeglądu kominiarskiego;
- 3) w zakresie katastrofy budowlanej – wywołane błędem w sztuce budowlanej, wadami konstrukcyjnymi, nieprawidłowym montażem, zastosowaniem niewłaściwych wyrobów lub materiałów budowlanych, niespełnieniem obowiązków wynikających z przepisów prawa, w szczególności prawa budowlanego;
- 4) wywołane nieprawidłowym montażem.

3. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte:

- 1) srebro, złoto, platyna w złomie i sztabach;
- 2) kamienie szlachetne, półszlachetne, syntetyczne oraz szlachetne substancje organiczne (perły, bursztyny, korale) nie będące wyrobami użytkowymi;
- 3) dzieła sztuki, antyki oraz zbiory kolekcjonerskie;
- 4) broń inna niż myśliwska i sportowa;
- 5) trofea myśliwskie;
- 6) rękopisy;
- 7) programy komputerowe i dane na nośnikach wszelkiego rodzaju;
- 8) papiery wartościowe i karty płatnicze wszelkiego rodzaju;
- 9) paliwa napędowe;
- 10) pojazdy mechaniczne;
- 11) mienie ruchome w ilościach wskazujących na ich przeznaczenie handlowe;
- 12) mienie ruchome i stałe elementy służące działalności handlowej, usługowej lub produkcyjnej;
- 13) rośliny ogrodowe uprawiane w ramach działalności rolniczej lub gospodarczej;
- 14) rośliny ogrodowe, których uprawianie narusza przepisy prawa;
- 15) maszyny i urządzenia budowlane;
- 16) materiały wybuchowe i pirotechniczne, fajerwerki, detonatory, sygnalizatory, rakiety świetlne;
- 17) środki odurzające oraz substancje psychotropowe;
- 18) mienie przeznaczone do likwidacji, złomowania, rozbiórki;
- 19) mienie, w odniesieniu do którego toczy się postępowanie upadłościowe oraz mienie zajęte przez uprawnione organy władzy państwowej i samorządowej.

4. Nie odpowiadamy za szkody powstałe na skutek:
- 1) zniszczenia lub uszkodzenia ubezpieczonego mienia przez krety, ptaki, owady;
 - 2) zniszczenia lub uszkodzenia ubezpieczonego mienia przez zwierzęta będące własnością osób objętych ubezpieczeniem lub osób bliskich;
 - 3) uschnięcia, zmarznięcia, wędnięcia, nieprawidłowej pielęgnacji zalecanej przez producenta, działania szkodników, chorób, ludzi lub zwierząt w odniesieniu do roślin doniczkowych, roślin ogrodowych, drzew i krzewów;
 - 4) osunięcia lub zapadnięcia się ziemi na skutek działania człowieka w tym wszelkiego rodzaju prac ziemnych, wykopów, przekopów;
 - 5) pęknięcia mrozowego w przedmiocie ubezpieczenia znajdującego się na zewnątrz;
 - 6) skażenia, zanieczyszczenia lub nagromadzenia osadów;
 - 7) zanieczyszczenia lub skażenia środowiska;
 - 8) braku bieżącej konserwacji mienia;
 - 9) pęknięcia, rozszczelnienia, osiadania, kurczenia się lub rozciągania mienia;
 - 10) długotrwałego oddziaływania czynnika naturalnego, wody, wilgoci, temperatury, czynnika chemicznego, mechanicznego, elektrycznego lub elektromagnetycznego;
 - 11) działania pleśni, grzybów, fermentacji, wewnętrznego rozkładu oraz procesów zachodzących na zewnątrz lub wewnątrz mienia;
 - 12) niewykonania określonych przepisami prawa przeglądów technicznych przedmiotów ubezpieczenia oraz ich okresowych kontroli, jeśli obowiązek ich wykonania należał do ubezpieczonego. To wyłączenie nie dotyczy sytuacji, gdy niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na wystąpienie wypadku ubezpieczeniowego;
 - 13) pęknięcia mrozowego w nieogrzewanym domu lub mieszkaniu;
 - 14) wyłudzenia gotówki lub biżuterii dokonanego w związku umową cywilno-prawną (w tym w związku z transakcją handlową, zakupem lub wymianą dóbr lub usług);
 - 15) chorób, niewłaściwej pielęgnacji, działania osób lub zwierząt lub szkodników;
 - 16) wycinania/przycinania drzew bez stosownych pozwoleń;
 - 17) niedopełnienia przez ubezpieczonego obowiązków określonych w § 12 ust. 3, a ich niedopełnienie miało wpływ na powstanie szkody lub jej rozmiar.
5. Z ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są budynki gospodarcze o konstrukcji palnej.
6. Ubezpieczeniem nie są objęte szkody w ruchomościach domowych znajdujących się w domu w trakcie budowy.
7. Nie odpowiadamy również za ruchomości domowe pozostawione na balkonie/tarasie/loggii.
8. Ubezpieczenie nie obejmuje domu w trakcie budowy od ryzyka szkód powstałych w wyniku deszczu nawalnego, gradu, śniegu i lodu przed osiągnięciem stanu surowego zamkniętego.
9. Nie odpowiadamy za szkody wyrządzone umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa ubezpieczonego lub osób z którymi ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym (z wyjątkiem ubezpieczenia OC, o którym mowa w § 21), a także po spożyciu alkoholu, środków odurzających lub substancji psychotropowych albo środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, lekarstw lub innych środków ograniczających świadomość, za wyjątkiem sytuacji, gdy spożycie tych środków nastąpiło w celach medycznych i po zaleceniu lekarza, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody.
10. Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są szkody powstałe wskutek:
- 1) działań wojennych, stanu wojennego, wojny domowej, stanu wyjątkowego, rewolucji, powstania, zamieszek, rozruchów, strajków, buntów, sabotażu, terroryzmu, nacjonalizacji, konfiskaty, zajęcia lub zarekwirowania mienia przez uprawnione podmioty;
 - 2) działania energii jądrowej, skażenia radioaktywnego, działania promieni laserowych i maserowych oraz pola magnetycznego i elektromagnetycznego;
 - 3) zapadnięcia się lub obsunięcia się ziemi w wyniku szkód górniczych, w rozumieniu prawa górniczego albo w wyniku innej działalności prowadzonej przez człowieka, w tym także w wyniku drgań spowodowanych ruchem pojazdów lądowych, powietrznych, podziemnych;
 - 4) osiadania gruntu;
 - 5) powolnego i systematycznego działania wibracji, hałasu, zawilgocenia pomieszczeń z powodu nieszczelności urządzeń wodnokanalizacyjnych, wodociągowych i technologicznych, kondensacji pary wodnej na powierzchni rur lub ścian, przemarzania;
 - 6) zawilgocenia lub zalania spowodowanego nieszczelnością okien, dachu, ścian lub urządzeń odprowadzających wodę z dachu, ścian, tarasów i balkonów, jeżeli konserwacja tych instalacji, urządzeń lub elementów budynku należała do obowiązków ubezpieczonego a ubezpieczony przy zachowaniu zwykłej staranności powinien był wiedzieć o powstałych nieszczelnościach, lub jeżeli wiedząc o

- istniejących zaniedbaniach w tym zakresie nie występował na piśmie lub drogą poczty elektronicznej do właściciela lub administratora budynku z żądaniem ich usunięcia;
- 7) przyczyny zaistniałej przed rozpoczęciem okresu odpowiedzialności;
 - 8) eksplozji wywołanej przez ubezpieczonego w celach produkcyjnych, eksploatacyjnych lub innych;
 - 9) prowadzenia prób ciśnieniowych instalacji tryskaczowej;
 - 10) zalania, naporu śniegu lub lodu, gradu, deszczu nawalnego - jeżeli do powstania szkody doszło na skutek złego stanu technicznego dachu lub innych elementów budynku lub niezabezpieczenia otworów dachowych, okiennych lub drzwiowych, z wyłączeniem szkód w nieruchomościach, w których do obowiązków ubezpieczającego lub ubezpieczonego nie należało dbanie o stan techniczny dachu lub innych elementów budynku lub jeżeli ubezpieczający lub ubezpieczony przed dniem powstania szkody nie wiedział o istniejących zaniedbaniach w tym zakresie albo o nich wiedział i wzywał wynajmującego do ich usunięcia;
 - 11) błędów projektowych, wad materiałowych, konstrukcyjnych, złego wykonania lub błędów w produkcji, w tym wad ukrytych;
 - 12) użytkowania przedmiotu ubezpieczenia niezgodnie z jego przeznaczeniem lub przepisami technicznymi;
 - 13) naturalnego zużycia, pogarszania się jakości lub starzenia się ubezpieczonego mienia w związku z jego normalną eksploatacją;
 - 14) poplamienia, odbarwienia, zakurzenia, zabrudzenia a także wgniecenia i odpryski oraz inne drobne uszkodzenia, które powstały w wyniku działania człowieka lub starzenia się materiałów i nie mają wpływu na funkcjonalność ubezpieczonego mienia.
11. Nie odpowiadamy za szkody powstałe w następstwie wpadnięcia przedmiotu ubezpieczenia do wody lub innej cieczy, które nastąpiło w wyniku działania człowieka.
 12. Nie odpowiadamy za szkody powstałe wskutek zalania w sytuacji, gdy szkoda powstała podczas prób ciśnieniowych, napraw lub konserwacji tych instalacji.
 13. Ponadto ochroną ubezpieczeniową nie są objęte znajdujące się w pomieszczeniach przynależnych, budynku gospodarczym lub garażu przedmioty inne niż ruchomości domowe w pomieszczeniach przynależnych, budynku gospodarczym oraz garażu zdefiniowane w § 2 ust. 34.
 14. Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są szkody w stałych elementach mieszkania, jeżeli nie służą wyłącznie do obsługi mieszkania lub działalności gospodarczej i stanowią majątek właściciela budynku, w którym mieszkanie się znajduje.
 15. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte ruchomości domowe znajdujące się w miejscu ubezpieczenia wykorzystywane do prowadzenia działalności innej niż biurowa.
 16. Ubezpieczenie nie obejmuje nieruchomości, w których prowadzona jest działalność gospodarcza polegająca na:
 - 1) dystrybucji paliw kopalnych;
 - 2) dystrybucji drewna, słomy, pasz, zboża;
 - 3) dystrybucji broni, amunicji;
 - 4) dystrybucji fajerwerków i ogni sztucznych oraz innych artykułów pirotechnicznych;
 - 5) dystrybucji środków odurzających oraz substancji psychotropowych;
 - 6) działalności paramedycznej.
 17. Ubezpieczenie nie obejmuje nieruchomości przeznaczonych na kluby nocne, dyskoteki, agencje i biura towarzyskie.
 18. Odszkodowanie nie przysługuje w całości lub w części, a w przypadku jego wypłaty podlega ono zwrotowi, jeżeli:
 - 1) wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia lub zgłoszone roszczenie oparte zostało na dokumentach/informacjach poświadczających nieprawdę bądź sfałszowanych;
 - 2) zgłoszone roszczenie zawiera informacje niezgodne z prawdą;
 - 3) użyto zabiegów lub fałszywych środków w celu uzyskania odszkodowania.

Obliczanie wysokości odszkodowania – w jaki sposób wyliczamy wysokość odszkodowania

§ 10

1. Wysokość odszkodowania ustalamy w kwocie odpowiadającej rozmiarowi szkody, w granicach sumy ubezpieczenia, przy czym wysokość odszkodowania nie może przekroczyć, w zależności od sposobu ustalania sumy ubezpieczenia, wartości wskazanych w poniższej tabeli:

Tabela nr 2

Przedmiot ubezpieczenia	Wartość	
dom	do 30 lat	wartość odtworzeniowa
	powyżej 30 lat	wartość rzeczywista z zastrzeżeniem ust. 2
budynek gospodarczy	do 20 lat	wartość odtworzeniowa
	powyżej 20 lat	wartość rzeczywista
mieszkanie	wartość rynkowa – w przypadku szkody całkowitej wartość odtworzeniowa – w przypadku szkody częściowej	
dom w trakcie budowy	wartość odtworzeniowa	
stałe elementy	wartość odtworzeniowa	
ruchomości domowe	wartość rzeczywista - sprzęt RTV i AGD, sprzęt komputerowy i fotograficzny powyżej 5 lat wartość odtworzeniowa – pozostałe ruchomości domowe	
obiekty małej architektury	wartość odtworzeniowa	
szklane przedmioty	wartość odtworzeniowa	
OC właściciela nieruchomości	wysokość szkody	

- Gdy szkoda nie będzie naprawiana na wniosek ubezpieczonego lub gdy ubezpieczony nie przedstawi kalkulacji naprawy szkody, wysokość odszkodowania ustalamy według sporządzonej przez nas kalkulacji. W przypadku wykonania remontu w budynkach starszych niż 30 lat – stopień zużycia technicznego pomniejszamy stosownie do okresu eksploatacji elementów, które podlegały remontowi.
- W porozumieniu z ubezpieczonym wysokość odszkodowania możemy ustalić na podstawie:
 - rachunków za odbudowę lub naprawę mienia, potwierdzonych kosztorysem powykonawczym sporządzonym przez podmiot dokonujący odbudowy lub naprawy, lub specyfikacją wykonanych robót, sporządzoną przez podmiot dokonujący odbudowy lub naprawy;
 - kosztorysu odbudowy lub naprawy.
- Przedstawione rachunki lub kosztorysy, o których mowa w ust. 3, weryfikujemy w zakresie zgodności ze stanem faktycznym: wysokości poniesionych kosztów, dotychczasowych wymiarów ubezpieczonego mienia, zakresu robót i użytych materiałów.
- Przy ustalaniu rozmiaru szkody nie uwzględniamy:
 - wartości naukowej, kolekcjonerskiej, artystycznej, zabytkowej lub pamiątkowej ubezpieczonego mienia;
 - kosztów dodatkowych poniesionych w związku z brakiem części zamiennych lub innych materiałów potrzebnych do przywrócenia stanu istniejącego przed szkodą;
 - kosztów poniesionych na odkażanie pozostałości po szkodzie, usuwanie zanieczyszczeń gleby, wody, powietrza oraz rekultywację gruntów;
 - kosztów poniesionych na wszelkiego rodzaju publiczno-prawne obciążenia.
- Od ustalonego rozmiaru szkody odliczamy wartość pozostałości, które mogą być przeznaczone do dalszego użytku, przeróbki lub sprzedaży. Pozostałości po szkodzie pozostają własnością ubezpieczonego.
- W odniesieniu do ruchomości domowych, których wartość jednostkowa na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia przekracza 5 000 zł ubezpieczony ma obowiązek udokumentować posiadanie utraconych/ zniszczonych przedmiotów poprzez przedstawienie dokumentu zakupu, w szczególności: paragonów, faktur, rachunków. W przypadku braku takiego dokumentu wypłacimy świadczenie do wysokości 50% wartości utraconego/zniszczonego przedmiotu.

Roszczenia regresowe

§ 11

- Ubezpieczony zobowiązany jest udzielić nam pomocy przy dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę, dostarczając niezbędne informacje i dokumenty.
- W razie zrzeczenia się przez ubezpieczonego praw przysługujących mu względem osób trzecich z tytułu wyrządzonych szkód bez naszej zgody, możemy odmówić wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego odpowiednio w całości lub części lub zażądać zwrotu wypłaconego świadczenia ubezpieczeniowego.

Obowiązki i uprawnienia Twoje i ubezpieczonego - co należy do zadań Twoich lub ubezpieczonego

§ 12

1. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia zobowiązany jesteś udzielić odpowiedzi na pytania zamieszczone we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia oraz podać wszystkie znane sobie okoliczności, które są istotne do oceny ryzyka i ustalenia zakresu odpowiedzialności, a także w trakcie okresu odpowiedzialności zgłaszać zmiany okoliczności, o które byłeś zapytany. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązek ten spoczywa zarówno na Tobie jak i na ubezpieczonym. Jeżeli zawierasz umowę ubezpieczenia przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane.
2. Nie ponosimy odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 1 nie zostały podane do naszej wiadomości. W przypadku, gdy do naruszenia w tym zakresie doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmujemy, że zdarzenie ubezpieczeniowe przewidziane w OWU Nieruchomości pod ochroną i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w ust. 1.
3. Ubezpieczony zobowiązany jest właściwie zabezpieczyć przedmiot ubezpieczenia, przestrzegać przepisów prewencyjnych, w tym o ochronie przeciwpożarowej, o konserwacji i eksploatacji urządzeń będących pod jego dozorem oraz zobowiązany jest dbać o konserwację przewodów i urządzeń wodociągowych, wodnokanalizacyjnych i technologicznych. Ubezpieczony ma także obowiązek stosować właściwe środki ochronne w celu zabezpieczenia instalacji wodnych i centralnego ogrzewania przed mrozem oraz utrzymywać właściwą temperaturę w pomieszczeniach.
4. Ubezpieczony ma obowiązek dbać o stan techniczny wszystkich instalacji, łącznie z zalecanymi kontrolnymi badaniami i przeglądami. Ubezpieczony ma obowiązek wyposażyć instalacje we wszystkie wymagane systemy (np. ochronę przeciwporażeniową, przeciwprzepięciową, odgromową, uziemienie). Ponadto ubezpieczony ma obowiązek eksploatować je zgodnie z przeznaczeniem, instrukcją obsługi i przepisami technicznymi.
5. Jeżeli ubezpieczony nie dopełnił obowiązków określonych w ust. 3 i 4, a ich niedopełnienie miało wpływ na powstanie szkody lub jej rozmiar, wówczas nie odpowiadamy za szkody powstałe z tego powodu.
6. W przypadku przeniesienia prawa własności ubezpieczonej nieruchomości, ubezpieczony zobowiązany jest do poinformowania nas o tym fakcie w terminie 7 dni od daty przeniesienia prawa.
7. Ubezpieczony może żądać, abyśmy udzielili mu informacji o postanowieniach zawartej umowy ubezpieczenia oraz OWU Nieruchomości pod ochroną w zakresie, w jakim dotyczą praw i obowiązków ubezpieczonego.
8. Ubezpieczony powinien należycie zabezpieczyć ruchomości domowe i stałe elementy przed kradzieżą z włamaniem. Mienie uważamy za należycie zabezpieczone, jeżeli zostały spełnione łącznie niżej wymienione warunki:
 - 1) wszystkie wejścia do domu lub mieszkania zabezpieczone są prawidłowo osadzonymi pełnymi lub z oszkleniem drzwiami zewnętrznymi, które są zamknięte na co najmniej dwa zamki wielozastawkowe lub jeden zamek wielopunktowego ryglowania, lub jeden mający atest Instytutu Mechaniki Precyzyjnej, lub innej instytucji uprawnionej do jego wydania;
 - 2) drzwi zewnętrzne domu lub mieszkania zawierające w swej konstrukcji elementy szklane muszą być zabezpieczone tak, aby wejście do pomieszczeń lub otwarcie w tych drzwiach zamka przez otwór wybity w szybie było niemożliwe;
 - 3) wejście do piwnicy, garażu, budynku gospodarczego lub innego pomieszczenia gospodarczego zabezpieczone jest drzwiami, które są zamknięte na co najmniej jeden zamek wielozastawkowy, kłódkę wielozastawkową lub inny atestowany system zabezpieczenia, o ile nie są to drzwi zewnętrzne domu lub mieszkania, w przeciwnym razie stosuje się wymogi zawarte w pkt 1), elektroniczny system zamykania drzwi garażowych jest uważany za należyte zabezpieczenie także wtedy, gdy drzwi te są jednocześnie wejściem do domu;
 - 4) drzwi balkonowe, drzwi tarasowe o konstrukcji drzwi balkonowych oraz okna są prawidłowo osadzone i zamknięte w sposób uniemożliwiający otwarcie ich przez osoby trzecie bez użycia siły i narzędzi;
 - 5) klucze do zamków i kłódek znajdują się w wyłącznym posiadaniu ubezpieczonego, osób bliskich lub osób upoważnionych do ich przechowywania;
 - 6) otwory w ścianach i stropach są zabezpieczone w sposób uniemożliwiający dokonanie kradzieży bez włamania, z wyjątkiem otworów na kondygnacjach powyżej parteru, jeżeli nie ma do nich dostępu z położonych pod nimi lub obok nich balkonów, dachów, przybudówek, tarasów, schodów lub stałych drabinek i z dachu położonego powyżej w przypadku otworów położonych na najwyższej kondygnacji.

Odszkodowanie – na jakich zasadach je realizujemy

§ 13

- Po otrzymaniu przez nas zawiadomienia o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zgłoszenia, poinformujemy o tym Ciebie, jeżeli ktoś inny dokonał zgłoszenia oraz podejmiemy postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości odszkodowania. Dodatkowo poinformujemy osobę występującą z roszczeniem pisemnie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia naszej odpowiedzialności lub wysokości odszkodowania, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania.
- Odszkodowanie wypłacamy w terminie 30 dni od dnia, kiedy otrzymamy zgłoszenie o danym zdarzeniu.
- Gdyby wyjaśnienie w terminie wskazanym w ust. 2 okoliczności koniecznych do ustalenia naszej odpowiedzialności albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie wypłacamy w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania powinniśmy wypłacić w terminie przewidzianym w ust. 2.
- Jeżeli nie wypłacimy odszkodowania w terminach określonych w przepisach powszechnych lub umowie, wówczas zawiadamiamy o tym:
 - osobę zgłaszającą roszczenie oraz
 - ubezpieczonego, w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie– o przyczynach niemożności zaspokojenia ich roszczeń w całości lub w części, a także wypłacimy bezsporną część odszkodowania.
- Jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, informujemy o tym:
 - osobę występującą z roszczeniem oraz
 - ubezpieczonego, w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie– wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniające całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania. Informacja ta zawiera pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.
- Brak dokumentacji, która jest niezbędna do ustalenia prawa do otrzymania odszkodowania lub jego wysokości, lub rodzaju stanowi podstawę do wstrzymania wypłaty odszkodowania do czasu uzupełnienia tej dokumentacji lub podstawę do odmowy wypłaty odszkodowania w przypadku nieuzupełnienia dokumentacji.
- Sprawozdanie o naszej wypłacalności i kondycji finansowej publikujemy na naszej stronie internetowej.

Reklamacje – jak je składać

§ 14

- Ubezpieczający (czyli Ty), ubezpieczony, uprawniony oraz spadkobierca macie prawo do składania reklamacji zawierającej zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez nas usług. Możecie je składać:
 - do nas:
 - elektronicznie – przez stronę www.tueuropa.pl,
 - ustnie – telefonicznie pod numerem naszej infolinii albo osobiście z wykorzystaniem formularza zgłoszenia reklamacji dostępnego w naszej centrali lub każdej naszej jednostce obsługującej klientów,
 - pisemnie - osobiście w naszej centrali lub w każdej naszej jednostce obsługującej klientów albo drogą pocztową na adres centrali; nasze aktualne dane teled adresowe znajdują się na stronie internetowej pod adresem: www.tueuropa.pl;
 - do agenta banku:
 - elektronicznie - po zalogowaniu się do Millenetu (usługi bankowości elektronicznej banku),
 - osobiście – w każdej placówce banku, składając reklamację na piśmie lub ustnie. Treść składanej reklamacji jest potwierdzana poprzez podpisanie przygotowanego przez pracownika banku formularza,
 - listownie – poprzez wysłanie reklamacji lub skargi za pośrednictwem operatora pocztowego lub firmy kurierskiej na adres centrali: Bank Millennium S.A. ul. Żaryna 2A, 02-593 Warszawa,
 - telefonicznie – pod numerami telefonów infolinii banku, wskazanymi na stronie www.bankmillennium.pl, po dokonaniu identyfikacji Klienta przez pracownika infolinii.
 - do agenta Europa Millennium Financial Services sp. z o.o. - w formie pisemnej lub osobiście w każdej placówce obsługującej klientów albo drogą pocztową na adres centrali. Aktualne dane teled adresowe

znajdują się na stronie internetowej pod adresem: www.emfs.pl.

2. W przypadku nieuwzględnienia Twoich roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji lub niewykonania czynności wynikającej z pozytywnie rozpatrzonej reklamacji we wskazanym terminie, możesz zwrócić się do Rzecznika Finansowego o:
 - 1) rozpatrzenie sprawy lub
 - 2) przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego.Aktualne dane o podmiocie uprawnionym do przeprowadzenia ww. postępowania dostępne są na stronie internetowej pod adresem: <http://www.rf.gov.pl>.
3. W przypadkach umów zawartych drogą elektroniczną (on-line) będąc konsumentem masz możliwość złożenia skargi do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pośrednictwem europejskiej platformy rozstrzygania sporów ODR (Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
4. Będąc konsumentem, możesz także korzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
5. Podlegamy nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
6. Reklamacje rozpatrujemy bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych licząc od dnia ich wpływu, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, poinformujemy zgłaszającego reklamację o przyczynie opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia dla rozpatrzenia sprawy oraz o spodziewanej dacie rozpatrzenia reklamacji i uzyskania odpowiedzi. Maksymalny termin rozpatrzenia reklamacji nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych licząc od dnia jej wpływu.
8. Odpowiedź na reklamację prześlemy w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi pocztą elektroniczną może nastąpić wyłącznie na wniosek składającego reklamację.

Postanowienia dodatkowe – dodatkowe informacje dotyczące zawartej umowy ubezpieczenia

§ 15

1. Zarówno Ty jak i ubezpieczony powinniście informować nas o każdej zmianie swoich danych podanych do umowy ubezpieczenia. Informację o zmianie danych osobowych możesz przekazać:
 - 1) za pośrednictwem banku - w formie przyjętej przez bank dla zmian do umowy kredytu lub
 - 2) za pośrednictwem agenta Europa Millennium Financial Services sp. z o.o. - w formie pisemnej lub osobiście w każdej placówce obsługującej klientów albo drogą pocztową na adres centrali. Aktualne dane teleadresowe znajdują się na stronie internetowej pod adresem: www.emfs.pl,
 - 3) bezpośrednio do nas:
 - a) e-mailem na adres: bok@tueuropa.pl, W przypadku, gdy chcesz wysłać do nas swoje oświadczenie e-mailem, wcześniej zarejestruj swój adres e-mail w naszym Biurze Obsługi Klienta,
 - b) pisemnie lub osobiście. Nasze aktualne dane teleadresowe znajdują się na stronie internetowej pod adresem: www.tueuropa.pl.
2. Zastrzegamy sobie prawo do weryfikacji obecności ubezpieczającego (czyli Ciebie), ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia w trakcie ochrony ubezpieczeniowej na jakiegokolwiek liście osób, grup lub podmiotów objętych międzynarodowymi sankcjami finansowymi lub podejrzanych o terroryzm, terrorystów lub członków organizacji terrorystycznych (tzw. listy sankcyjne). W przypadku zidentyfikowania, że dana osoba znajduje się na liście sankcyjnej, zastosujemy szczególne środki ograniczające przewidziane prawem, takie jak zamrożenie wartości majątkowych lub nieudostępnianie wartości majątkowych oraz poinformuje o tym fakcie odpowiednie organy państwowe.
3. Spory z umowy ubezpieczenia mogą być rozstrzygane w drodze polubownej.
4. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia zawartej na podstawie OWU Nieruchomości pod ochroną można wytoczyć przed sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego (czyli Twojej) lub ubezpieczonego.
5. Językiem stosowanym przy wzajemnych relacjach pomiędzy Tobą i nami jest język polski.
6. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych OWU Nieruchomości pod ochroną mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
7. Za porozumieniem stron do umowy ubezpieczenia możemy wprowadzić postanowienia dodatkowe lub odmienne niż wskazane w OWU Nieruchomości pod ochroną, potwierdzone przez strony w drodze komunikacji

e-mail lub w innej formie ustalonej przez strony. W przypadku sprzeczności postanowień, o których mowa w zdaniu poprzednim, przyjmujemy wyższość postanowień dodatkowych lub odmiennych niż wskazane w OWU Nieruchomości pod ochroną.

II. Ubezpieczenie mienia

Zakres ubezpieczenia – jakie ryzyka pokrywa ubezpieczenie

§ 16

Zakres ubezpieczenia przedstawia poniższa Tabela nr 3:

Tabela nr 3

Przedmiot ubezpieczenia	Zakres ubezpieczenia
mieszkanie wraz ze stałymi elementami , w tym:	od wszystkich ryzyk (All Risk), z zastrzeżeniem wyłączeń odpowiedzialności
• pomieszczenie przynależne (pralnia, komórka, piwnica, garaż, strych, suszarnia)	
• miejsce postojowe	
• garaż wolnostojący	
dom wraz ze stałymi elementami , w tym:	
• budynek gospodarczy (w tym garaż wolnostojący)	
• pomieszczenie gospodarcze (pralnia, komórka, piwnica, garaż, strych, suszarnia)	
• obiekty małej architektury	
dom w trakcie budowy wraz ze stałymi elementami	od wszystkich ryzyk (All Risk), w tym od kradzieży z włamaniem, z zastrzeżeniem wyłączeń odpowiedzialności
ruchomości domowe	
szklane przedmioty	od stłuczenia

Suma ubezpieczenia i limity odpowiedzialności - do jakiej wysokości odpowiadamy w ramach ochrony ubezpieczeniowej

§ 17

1. Maksymalne sumy ubezpieczenia (zwane dalej: s.u.) i limity odpowiedzialności określone są w Tabeli nr 4:

Tabela nr 4

Przedmiot ubezpieczenia	Maksymalna s.u.	Limity odpowiedzialności	
mieszkanie wraz ze stałymi elementami	3 000 000 zł	garaż	w ramach s.u. mieszkania, nie więcej niż 100 000 zł
dom wraz ze stałymi elementami	3 000 000 zł	budynek gospodarczy	w ramach s.u. domu, nie więcej niż 150 000 zł
		garaż	w ramach s.u. domu, nie więcej niż 150 000 zł
		obiekty małej architektury	w ramach s.u. domu, nie więcej niż 100 000 zł
		rośliny ogrodowe zasadzone w gruncie, drzewa i krzewy	5 000 zł
dom w trakcie budowy wraz ze stałymi elementami	3 000 000 zł	-	

ruchomości domowe	25% s.u. domu lub mieszkania, nie więcej niż 100 000 zł	gotówka	10% s.u. ruchomości domowych i nie więcej niż 10 000 zł
		biżuteria	10% s.u. ruchomości domowych i nie więcej niż 10 000 zł
szklane przedmioty	3 000 zł	-	-

2. Suma ubezpieczenia nie ulega pomniejszeniu o wypłacone odszkodowanie lub koszty wskazane w ust. 5-6, z zastrzeżeniem zdania następnego. W przypadku sumy ubezpieczenia dla ruchomości domowych i szklanych przedmiotów, jest ona górną granicą naszej odpowiedzialności zarówno na jedno jak i wszystkie zdarzenia, jakie wystąpią w trakcie trwania okresu odpowiedzialności, co oznacza, że ulega ona zmniejszeniu o wysokość wypłaconego odszkodowania.
3. Sumę ubezpieczenia dla ubezpieczanej nieruchomości ustalasz Ty na dzień złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia i powinna ona odpowiadać:
 - 1) wartości rynkowej – w odniesieniu do mieszkania z pomieszczeniami przynależnymi, miejsca postojowego lub garażu;
 - 2) wartości odtworzeniowej – w odniesieniu do domu, którego wiek nie przekracza 30 lat, budynku gospodarczego, którego wiek nie przekracza 20 lat, domu w trakcie budowy, obiektów małej architektury, ruchomości domowych, szklanych przedmiotów, stałych elementów;
 - 3) wartości rzeczywistej – w odniesieniu do domu, którego wiek przekracza 30 lat, w odniesieniu do budynku gospodarczego, którego wiek przekracza 20 lat.
4. Suma ubezpieczenia domu w trakcie budowy powinna odpowiadać docelowej wartości tej nieruchomości z uwzględnieniem zamontowania stałych elementów, na przykład wynikającej z operatu szacunkowego sporządzonego przez rzeczoznawców majątkowych. Limit odpowiedzialności z tytułu wystąpienia szkód w takiej nieruchomości ograniczony jest wartością wykonanych prac do dnia wystąpienia szkody, jednak nie może przekroczyć sumy ubezpieczenia.
5. W ramach ustalonej sumy ubezpieczenia zwracamy ubezpieczonemu uzasadnione okolicznościami poniesione koszty akcji ratowniczej oraz usunięcia jej skutków:
 - 1) wynikłe z zastosowania wszelkich dostępnych środków mających na celu zmniejszenie szkody oraz zabezpieczenie przed szkodą bezpośrednio zagrożonego przedmiotu ubezpieczenia jeżeli środki te były właściwe, chociażby okazały się nieskuteczne;
 - 2) związane z ratowaniem ubezpieczonego mienia;
 - 3) związane z usunięciem pozostałości po szkodzie.
6. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, pokrywamy poniesione przez ubezpieczonego lub osobę bliską pozostającą we wspólnym gospodarstwie domowym, koszty:
 - 1) poszukiwania przyczyny zalania – w granicach sumy ubezpieczenia mieszkania, domu, budynku gospodarczego, garażu lub domu w trakcie budowy;
 - 2) uprzątnięcia miejsca ubezpieczenia po zaistnieniu szkody - w granicach sumy ubezpieczenia ustalonej dla danego przedmiotu ubezpieczenia, którego dotyczy zdarzenie ubezpieczeniowe, nie więcej niż 5% sumy ubezpieczenia w odniesieniu do ubezpieczonego mieszkania, domu, budynku gospodarczego, garażu lub domu w trakcie budowy. Jeżeli koszty te dotyczą zarówno mienia objętego ubezpieczeniem, jak i nie objętego ochroną, a jednocześnie nie jest możliwe ich przyporządkowanie do danej części mienia, pokrywamy koszty w proporcji wartości mienia ubezpieczonego do łącznej wartości mienia ubezpieczonego i nieubezpieczonego. Jeśli ustalenie proporcji nie jest możliwe, pokrywamy 50% poniesionych kosztów.
7. W każdym momencie okresu odpowiedzialności możesz dokonać zmiany sumy ubezpieczenia ubezpieczanej nieruchomości. W tym celu powinieneś złożyć do nas, za pośrednictwem agenta, wniosek o podwyższenie/ obniżenie sumy ubezpieczenia, co wiąże się z ponownym przeliczeniem raty składki, obowiązującej od terminu płatności kolejnej raty. Wysokość sumy ubezpieczenia zmieniona na podstawie Twojego wniosku obowiązuje od terminu płatności kolejnej raty składki następującego po dniu, w którym agent w naszym imieniu potwierdzi zgodność danych zawartych we wniosku. Polisa, którą potwierdzamy zmianę sumy ubezpieczenia wprowadzoną na Twój wniosek zawarta jest we wniosku o zmianę sumy ubezpieczenia.
8. Jeżeli w dniu powstania szkody wartość ubezpieczonej nieruchomości jest niższa od sumy ubezpieczenia określonej w polisie (nadubezpieczenie), to ponosimy odpowiedzialność tylko do wysokości poniesionej szkody.

Szczególne wyłączenia odpowiedzialności - w jakich sytuacjach nie ponosimy odpowiedzialności

§ 18

Ubezpieczenie ruchomości domowych na wypadek kradzieży z włamaniem

- Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej ruchomości domowych od kradzieży z włamaniem wyłączone są szkody:
 - w mieniu zabezpieczonym niezgodnie z postanowieniami § 12 ust. 8;
 - w mieniu znajdującym się w domu w trakcie budowy;
 - powstałe w wyniku kradzieży bez znamion włamania oraz zaginięcia w niewyjaśnionych okolicznościach;
 - w mieniu ruchomym zgromadzonym do celów handlowych;
 - w przedmiotach przyjętych w celu naprawy lub przechowania przez ubezpieczonego, osoby bliskie, lub za które ubezpieczony ponosi odpowiedzialność, z wyłączeniem mienia służbowego i mienia wypożyczonego (jeżeli wypożyczenie zostało udokumentowane);
 - w przedmiotach nielegalnie wprowadzonych na polski obszar celny lub nielegalnie posiadanych przez ubezpieczonego, osoby bliskie lub osoby, za które ubezpieczony ponosi odpowiedzialność,
- Odpowiednio zastosowanie mają również wyłączenia określone w § 9.

§ 19

Szklane przedmioty

- Ochroną nie są objęte szkody:
 - w szklanych i kamiennych wykładzinach podłogowych;
 - w szybach zamontowanych we wszelkiego rodzaju urządzeniach lub instalacjach, z wyjątkiem wymienionych w § 2 pkt 39;
 - w przedmiotach szklanych, ceramicznych, kamiennych nie przytwierdzonych na stałe do ścian, sufitów (naczynia, oszklenie obrazów, lustra, lampy itp.) z wyjątkiem wymienionych w § 2 pkt 39;
 - w elementach szklanych, ceramicznych, kamiennych zainstalowanych niezgodnie ze swoim przeznaczeniem.
- Z zakresu ochrony wyłączone są szkody:
 - polegające na poplamieniu, zmianie barw, zadrapaniu, porysowaniu lub odprysnięciu kawałków powierzchni przedmiotu ubezpieczenia;
 - powstałe podczas przewozu, transportu, montażu lub demontażu przedmiotu ubezpieczenia, prowadzenia prac konserwacyjnych lub naprawczych;
 - powstałe w wyniku nieprawidłowego montażu lub wady produkcyjnej przedmiotu ubezpieczenia, lub wynikające z użytkowania przedmiotu ubezpieczenia niezgodnie z jego przeznaczeniem lub przepisami technicznymi.
- Odpowiednio zastosowanie mają również wyłączenia określone w § 9.

Postępowanie ubezpieczonego w razie powstania szkody – co należy zrobić, kiedy powstanie szkoda

§ 20

- Jeśli zajdzie zdarzenie, należy:
 - skorzystać z dostępnych środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia, zapobieżenia szkodzie lub niedopuszczenia do zwiększenia jej rozmiarów;
 - zawiadomić nas niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni (od daty powstania szkody lub uzyskania o niej informacji) o zdarzeniu, składając jednocześnie dokumenty dotyczące okoliczności i rozmiaru szkody;
 - nie zmieniać bez naszej zgody stanu faktycznego spowodowanego zaistniałym zdarzeniem ubezpieczeniowym, chyba że zmiany były niezbędne do zabezpieczenia pozostałego mienia lub były w danych okolicznościach konieczne. Nie możemy powoływać się na ten zakaz, jeżeli nie rozpoczęto czynności likwidacyjnych w ciągu 7 dni od daty otrzymania przez nas zawiadomienia o powstaniu szkody;
 - powiadomić zarządzającego budynkiem, jeżeli właściciel budynku może ponosić odpowiedzialność za szkodę;

- 5) udzielić nam wyjaśnień, dostarczyć dostępne dowody potrzebne do ustalenia okoliczności powstania i rozmiaru szkody oraz umożliwić przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego;
 - 6) niezwłocznie zawiadomić organy ścigania o każdej szkodzie, która mogła powstać w związku z popełnionym przestępstwem, w przypadku wszczęcia postępowania karnego – dostarczyć nam niezwłocznie po ich otrzymaniu postanowienie o jego umorzeniu bądź odpis prawomocnego wyroku;
 - 7) zabezpieczyć możliwości dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.
2. Ubezpieczony ma obowiązek powiadomić niezwłocznie, najpóźniej 12 godzin od ujawnienia się zdarzenia, miejscowy organ policji o kradzieży z włamaniem, Zawiadomienie powinno zawierać wykaz utraconych przedmiotów.
 3. Zgłoszenia roszczenia można dokonać poprzez formularz zgłoszenia szkody na naszej stronie internetowej: www.tueuropa.pl albo osobiście lub pisemnie u agenta.
 4. W przypadku naruszenia przez ubezpieczonego umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa postanowień ust. 1 pkt 1), nie odpowiadamy za szkody powstałe z tego powodu.
 5. W przypadku naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku określonego w ust. 1 pkt 2) możemy odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło nam ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia ubezpieczeniowego.

III. Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej właściciela nieruchomości

Przedmiot i zakres ubezpieczenia – co obejmuje ubezpieczenie

§ 21

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest odpowiedzialność cywilna ubezpieczonego i jego osób bliskich, z zastrzeżeniem ust. 4, w związku z posiadaniem i użytkowaniem nieruchomości wskazanej w umowie, do której ubezpieczony posiada tytuł prawny własności i w której prowadzi gospodarstwo domowe z wyłączeniem domu lub mieszkania przeznaczonego na wynajem, za szkody osobowe i szkody w mieniu wyrządzone osobom trzecim, które miały miejsce w okresie odpowiedzialności, do naprawienia których zobowiązany jest ubezpieczony lub jego osoby bliskie, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W przypadku zalania mienia osób trzecich będącego następstwem eksploatacji instalacji i urządzeń wodociągowych, kanalizacyjnych, centralnego ogrzewania lub klimatyzacyjnych przez ubezpieczonego ponosimy odpowiedzialność niezależnie od winy ubezpieczonego.
3. Zakres terytorialny obejmuje zdarzenia powstałe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Odpowiadamy za szkody wyrządzone przez osobę bliską, która w chwili wyrządzenia szkody nie ukończyła 13 lat (małoletni), pod warunkiem, że osoba zobowiązana do nadzoru nad małoletnim, którą jest wskazany w polisie ubezpieczony lub jego osoba bliska uczynił zadość obowiązkowi nadzoru nad małoletnim albo szkoda powstałaby także przy starannym wykonywaniu nadzoru. Limit odpowiedzialności wynosi 10 000 zł (w ramach sumy ubezpieczenia).
5. Obejmujemy ochroną szkody wyrządzone wskutek rażącego niedbalstwa.
6. W ramach określonej sumy ubezpieczenia pokrywamy:
 - 1) poniesione koszty wynagrodzenia rzeczoznawców powołanych za naszą wiedzą i zgodą w celu ustalenia okoliczności lub rozmiarów szkody;
 - 2) poniesione koszty uzasadnione okolicznościami danego zdarzenia, mające na celu zapobieżenie zwiększaniu się szkody;
 - 3) poniesione koszty sądowej obrony przed roszczeniami osoby trzeciej, w sporze prowadzonym wyłącznie na nasze polecenie lub za naszą zgodą, lub
 - 4) poniesione koszty postępowania ugodowego, prowadzonego wyłącznie na nasze polecenie lub za naszą zgodą w związku ze zgłoszonymi wobec ubezpieczonego lub osób bliskich wspólnie z nim zamieszkałych roszczeniami, z zastrzeżeniem, że w przypadku, gdy roszczenie osoby trzeciej jest większe niż suma ubezpieczenia, to pokrywamy wymienione wyżej koszty do wysokości sumy ubezpieczenia.

Suma ubezpieczenia – czym jest i jak działa

§ 22

1. Dla ubezpieczenia OC właściciela nieruchomości suma ubezpieczenia może wynosić w zależności od wybranego wariantu ubezpieczenia:
 - 1) w wariantcie standard: 50 000 zł albo
 - 2) w wariantcie super: 100 000 zł,z zastrzeżeniem limitu, o którym mowa w § 21 ust. 4.
2. Suma ubezpieczenia nie ulega pomniejszeniu o wypłacone odszkodowanie.
3. Suma ubezpieczenia określona w ust. 1 dotyczy łącznie wszystkich ubezpieczonych i osób bliskich.

Szczególne wyłączenia odpowiedzialności - w jakich sytuacjach nie ponosimy odpowiedzialności

§ 23

1. Nie odpowiadamy za szkody osobowe i szkody rzeczowe:
 - 1) w związku z posiadaniem i użytkowaniem nieruchomości innej niż wskazanej w umowie ubezpieczenia, do której ubezpieczony posiada tytuł prawny właściciela i w której prowadzi gospodarstwo domowe;
 - 2) wyrządzone osobom bliskim przez ubezpieczonego lub ubezpieczonemu przez osoby bliskie;
 - 3) wyrządzone w środowisku naturalnym;
 - 4) powstałe w następstwie udziału w bójkach lub pobiciach;
 - 5) powstałe w mieniu należącym do osób trzecich, a używanym w szczególności na podstawie umowy najmu, dzierżawy, użytkowania, użyczenia, leasingu lub innej podobnej formy korzystania z cudzej rzeczy, przechowywanym lub przyjętym do naprawy przez ubezpieczonego lub osoby bliskie;
 - 6) wynikłe z tytułu posiadania lub użytkowania broni, amunicji i materiałów wybuchowych;
 - 7) wynikłe z przeniesienia jakichkolwiek chorób;
 - 8) wynikłe w związku z wykonywaniem zawodu lub prowadzeniem działalności gospodarczej w miejscu ubezpieczenia;
 - 9) polegające na wystąpieniu strat finansowych, nie związanych ze szkodą osobową ani rzeczową;
 - 10) za które osoba objęta ubezpieczeniem jest odpowiedzialna wskutek umownego przejścia odpowiedzialności cywilnej osoby trzeciej;
 - 11) powstałe w związku z oddawaniem lub użytkowaniem domu lub mieszkania na podstawie umowy najmu, dzierżawy, albo innego pokrewnego stosunku prawnego;
 - 12) w wartościach pieniężnych, dokumentach, planach, zbiorach archiwalnych, filatelistycznych, numizmatycznych albo dziełach sztuki;
 - 13) pokrywane na podstawie prawa geologicznego lub górniczego;
 - 14) wynikłe z posiadania zwierząt;
 - 15) związane z odpowiedzialnością za części wspólne nieruchomości;
 - 16) wyrządzone przez pomoc domową w związku z wykonywaniem czynności, które nie mieszczą się w zakresie jej obowiązków wynikających z umowy zawartej z osobami objętymi ubezpieczeniem;
 - 17) za które ubezpieczony lub osoba bliska są odpowiedzialni w wyniku umownego przejścia czyjejs odpowiedzialności cywilnej albo wskutek rozszerzenia zakresu odpowiedzialności cywilnej ponad odpowiedzialność wynikającą z obowiązujących przepisów prawa.
2. Umową ubezpieczenia nie są objęte roszczenia o wykonanie umów oraz o zwrot kosztów poniesionych na poczet wykonania umów, a także roszczenia wynikłe ze zdarzeń podlegających ubezpieczeniu obowiązkowemu na podstawie odrębnych przepisów.
3. Ubezpieczenie nie pokrywa grzywien i kar administracyjnych lub sądowych oraz innych kar o charakterze pieniężnym, w tym również odszkodowań o charakterze karnym, nałożonych na osoby objęte ubezpieczeniem.
4. Nie ponosimy odpowiedzialności za szkody powstałe w następstwie zdarzenia, które miało miejsce w domu lub mieszkaniu niezamieszkałym na stałe.
5. Nie odpowiadamy za koszty wynikające z braku zgody ubezpieczonego na zawarcie ugody z poszkodowanym lub na zaspokojenie jego roszczeń.
6. Odpowiednio zastosowanie mają również postanowienia § 9.

Postępowanie ubezpieczonego w razie powstania szkody - co należy zrobić, kiedy powstanie szkoda

§ 24

1. W zakresie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej ubezpieczony powinien:
 - 1) niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od daty otrzymania roszczenia odszkodowawczego od osoby trzeciej zawiadomić nas o tym fakcie - e-mailem na adres: bok@tueuropa.pl (po wcześniejszym zarejestrowaniu swojego adresu e-mail w naszym Biurze Obsługi Klienta) lub pisemnie;
 - 2) niezwłocznie zawiadomić nas, jeżeli przeciwko ubezpieczonemu lub jego osobom bliskim wszczęte zostało postępowanie karne albo jeżeli osoba poszkodowana wystąpi z roszczeniem o odszkodowanie na drogę sądową;
 - 3) doręczyć nam orzeczenie sądu wydane przeciwko ubezpieczonemu w terminie umożliwiającym wniesienia środka odwoławczego.
2. W przypadku zajścia zdarzenia mogącego spowodować roszczenie wobec osób objętych ubezpieczeniem, ubezpieczony powinien:
 - 1) sporządzić oświadczenie ustalające okoliczności zajścia szkody;
 - 2) przekazać nam informację o zaistnieniu zdarzenia mogącego obciążyć ubezpieczonego lub jego osoby bliskie odpowiedzialnością cywilną, podając okoliczności i przyczyny szkody oraz załączając niezbędne dokumenty dotyczące okoliczności zdarzenia (np. w przypadku szkody na osobie - dokumentację medyczną potwierdzającą zaistnienie szkody na osobie oraz poniesione w związku z nią koszty, o ile jest w stanie takie dokumenty pozyskać lub w przypadku szkody w mieniu – kosztorys naprawienia mienia oraz własne oświadczenie o swojej odpowiedzialności za szkodę);
 - 3) starać się o ustalenie świadków zdarzenia oraz o ich oświadczenia na piśmie w sprawie zaistniałego zdarzenia;
 - 4) udzielić dodatkowych wyjaśnień i dostarczyć posiadane dowody potrzebne do ustalenia okoliczności zdarzenia oraz umożliwić przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego;
 - 5) stosować się do naszych zaleceń.
3. Jeżeli w związku z powstałą szkodą zalecimy podjęcie określonych środków możliwych do zastosowania przez ubezpieczonego, mających na celu zapobieżenie w przyszłości innym zdarzeniom, a ubezpieczony nie zastosował się do tych zaleceń, możemy odmówić wypłaty odszkodowania lub dokonać odpowiedniego zmniejszenia odszkodowania za następne szkody powstałe z takiej samej przyczyny, chyba że zastosowanie się do naszych zaleceń nie miało by wpływu na powstanie szkody.
4. Zgłoszenia roszczenia można dokonać poprzez formularz zgłoszenia szkody na naszej stronie internetowej: www.tueuropa.pl albo osobiście lub pisemnie u agenta.

IV. Pakiet Home Assistance

Przedmiot i zakres ubezpieczenia – co obejmuje ubezpieczenie w ramach pakietu Home Assistance

§ 25

1. Przedmiotem ubezpieczenia w ramach pakietu Home Assistance jest organizowanie oraz pokrycie kosztów specjalistycznej pomocy (świadczenia assistance), w razie zajścia w okresie odpowiedzialności zdarzenia ubezpieczeniowego określonego w § 26 ust. 1-2, 8, 10 i 12.
2. Świadczenia assistance są świadczone przez centrum alarmowe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w związku ze zdarzeniem ubezpieczeniowym zaistniałym w miejscu ubezpieczenia.
3. Pakiet Home Assistance nie dotyczy ubezpieczenia domu w trakcie budowy.

Świadczenia Home Assistance i limity świadczeń – jaka pomoc przysługuje ubezpieczonemu w ramach pakietu Home Assistance

§ 26

1. Pomoc medyczna w miejscu ubezpieczenia

W przypadku, gdy wskutek zaistnienia nieszczęśliwego wypadku w miejscu ubezpieczenia, ubezpieczony potrzebuje pomocy medycznej, centrum alarmowe zobowiązuje się do:

- 1) zorganizowania i pokrycia kosztów udzielenia ubezpieczonemu przez lekarza pierwszej telefonicznej porady dotyczącej sposobu postępowania, organizacji pierwszej pomocy i planowania leczenia;
- 2) zorganizowania i pokrycia kosztów pierwszej wizyty lekarza u ubezpieczonego w miejscu ubezpieczenia (koszty honorarium i dojazdu), maksymalnie do kwoty 500 zł;
- 3) zorganizowania i pokrycia kosztów wizyty pielęgniarki u ubezpieczonego w miejscu ubezpieczenia (koszty honorarium i dojazdu) w celu zapewnienia ubezpieczonemu opieki, trwającej nie dłużej niż 48 godzin od zaistnienia nieszczęśliwego wypadku, maksymalnie do kwoty 300 zł;
- 4) zorganizowania i pokrycia kosztów transportu ubezpieczonego z miejsca ubezpieczenia do najbliższego szpitala danej specjalności, maksymalnie do kwoty 1 500 zł.

2. Pomoc w przypadku hospitalizacji

W przypadku hospitalizacji ubezpieczonego, trwającej dłużej niż 7 dni, będącej wynikiem nieszczęśliwego wypadku w miejscu ubezpieczenia lub nagłego zachorowania w miejscu ubezpieczenia, po uzyskaniu przez lekarza informacji o przewidywanym czasie pobytu ubezpieczonego w szpitalu, udzielonej oficjalnie przez lekarza leczącego ubezpieczonego, zobowiązujemy się do:

- 1) zorganizowania przewozu dzieci ubezpieczonego w wieku do lat 15 wraz z osobą towarzyszącą, do miejsca zamieszkania osoby wyznaczonej albo innego miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez osobę wyznaczoną oraz pokrycia kosztów takiego przewozu, maksymalnie do kwoty 200 zł za osobę;
 - 2) zorganizowania przewozu osoby wyznaczonej do miejsca ubezpieczenia, w którym znajdują się dzieci ubezpieczonego w wieku do lat 15 oraz pokrycia kosztów takiego przewozu maksymalnie do kwoty 200 zł;
 - 3) zorganizowania przewozu osoby wyznaczonej do miejsca ubezpieczenia, w którym znajdują się osoby niesamodzielne oraz pokrycia kosztów takiego przewozu maksymalnie do kwoty 200 zł;
 - 4) zorganizowania opieki nad psami i kotami ubezpieczonego znajdującymi się w miejscu ubezpieczenia oraz pokrycia kosztów takiej opieki, maksymalnie do kwoty 300 zł; w przypadku wyczerpania się sumy, o której mowa w zdaniu poprzednim, ubezpieczyciel organizuje i pokryje koszty transportu wyżej wymienionych zwierząt na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej do osoby wyznaczonej, mogącej podjąć się opieki nad nimi, albo do najbliższego schroniska dla zwierząt;
 - 5) zorganizowania dla ubezpieczonego transportu ze szpitala, w którym był hospitalizowany, do miejsca ubezpieczenia oraz pokrycia kosztów takiego transportu;
 - 6) zorganizowania i pokrycia kosztów wizyty pielęgniarki u ubezpieczonego w miejscu ubezpieczenia (kosztów honorarium i dojazdu) w celu zapewnienia ubezpieczonemu opieki przez czas zalecony przez lekarza centrum alarmowego, nie dłużej jednak niż przez 5 dni od dnia wypisania ubezpieczonego ze szpitala;
 - 7) zorganizowania – na telefoniczny wniosek ubezpieczonego, który zgodnie z zaleceniami lekarza leczącego nie może opuszczać miejsca ubezpieczenia – dostarczenia ubezpieczonemu do miejsca ubezpieczenia podstawowych artykułów żywnościowych i higienicznych oraz leków, koszty zakupu tych artykułów i leków ponosi ubezpieczony; leki wydawane na receptę dostarczane są pod warunkiem przekazania przez ubezpieczonego przedstawicielowi centrum alarmowego prawidłowo wystawionej recepty na dany lek.
3. Skorzystanie przez ubezpieczonego z jednego ze świadczeń **Pomocy medycznej w miejscu ubezpieczenia** albo **Pomocy w przypadku hospitalizacji** w związku z zajściem jednego nieszczęśliwego wypadku lub jednego nagłego zachorowania, wyłącza możliwość skorzystania z drugiego z tych świadczeń, w związku z tym samym nieszczęśliwym wypadkiem lub nagłym zachorowaniem.
 4. O wyborze jednego ze świadczeń, o których mowa w ust. 2 pkt 1–3 decyduje ubezpieczony. W razie braku możliwości skontaktowania się z ubezpieczonym, najpóźniej w dniu uzyskania przez nas informacji o okolicznościach, o których mowa w ust. 3, spełniamy świadczenie, o którym mowa w ust. 2 pkt 1 lub 3.
 5. Świadczenia, o których mowa w ust. 2 pkt 1–3 realizujemy wyłącznie wówczas, gdy mamy możliwość skontaktowania się z osobą wyznaczoną pod adresem wskazanym przez ubezpieczonego.

6. W przypadku, gdy z przyczyn od siebie niezależnych nie mamy możliwości skontaktowania się z osobą wyznaczoną pod adresem wskazanym przez ubezpieczonego w celu spełnienia świadczenia, o którym mowa w ust. 2 pkt 1–2, a w odniesieniu do osób niesamodzielnymi świadczenia, o którym mowa w ust. 2 pkt 3 lub z przyczyn dotyczących tej osoby wyznaczonej nie jest możliwe spełnienie żadnego z powyższych świadczeń, realizujemy świadczenie polegające na:
- 1) zorganizowaniu opieki nad dziećmi ubezpieczonego w wieku do lat 15 w miejscu ubezpieczenia przez okres nie dłuższy niż 7 dni oraz pokryciu kosztów takiej opieki maksymalnie do kwoty 300 zł; jeżeli po upływie powyższego okresu w miejscu ubezpieczenia nie będzie żadnej osoby mogącej zapewnić opiekę nad dziećmi ubezpieczonego w wieku do lat 15, dołożymy wszelkich starań w celu zorganizowania opieki przez rodzinę ubezpieczonego, a jeśli to nie będzie możliwe przez opiekę społeczną;
 - 2) zorganizowaniu opieki nad osobami niesamodzielnymi w miejscu ubezpieczenia, przez okres nie dłuższy niż 7 dni oraz pokryciu kosztów takiej opieki maksymalnie do kwoty 300 zł; jeżeli po upływie powyższego okresu w miejscu ubezpieczenia nie będzie żadnej osoby mogącej zapewnić opiekę nad osobami niesamodzielnymi, dołożymy wszelkich starań w celu zorganizowania opieki przez rodzinę ubezpieczonego, a jeśli to nie będzie możliwe przez opiekę społeczną.
7. W sytuacjach, o których mowa w ust. 6, okres 7 dni rozpoczyna się od dnia następnego po dniu, w którym stwierdzimy brak możliwości skontaktowania się z osobą wyznaczoną lub brak możliwości spełnienia jednego ze świadczeń, o których mowa w ust. 2 pkt 1 lub 2, a w odniesieniu do osób niesamodzielnymi świadczenia, o którym mowa w ust. 2 pkt 3.
8. **Interwencja w domu**
- W przypadku, gdy wskutek zajścia zdarzenia losowego (zalania, awarii drzwi zewnętrznych, awarii instalacji, przepięcia), dewastacji lub kradzieży z włamaniem, miejsce ubezpieczenia zostało uszkodzone i nie nadaje się do zamieszkania, zobowiązujemy się do:
- 1) zorganizowania pobytu ubezpieczonego wraz z osobami bliskim ubezpieczonego, z którymi ubezpieczony zamieszkuje i prowadzi wspólne gospodarstwo domowe oraz bagażem podręcznym w hotelu oraz pokrycia kosztów transportu do hotelu, maksymalnie do kwoty 100 zł, oraz pobytu w hotelu przez okres 3 dni następujących bezpośrednio po dniu zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, o którym mowa w niniejszym ustępie, maksymalnie do kwoty 300 zł za jeden dzień pobytu każdej z ww. osób w hotelu;
 - 2) zorganizowania transportu ubezpieczonego wraz z osobami bliskimi ubezpieczonego, z którymi ubezpieczony zamieszkuje i prowadzi wspólne gospodarstwo domowe oraz bagażem podręcznym do miejsca wskazanego przez ubezpieczonego, znajdującego się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, oraz pokrycia kosztów takiego transportu maksymalnie do kwoty 300 zł; jeżeli w ciągu 30 dni od dnia zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, o którym mowa w niniejszym ustępie, miejsce ubezpieczenia zostanie przywrócone do stanu umożliwiającego zamieszkanie, pokryjemy koszt powrotu ubezpieczonego wraz z osobami bliskimi ubezpieczonego, z którymi ubezpieczony zamieszkuje i prowadzi wspólne gospodarstwo domowe oraz bagażem podręcznym do miejsca ubezpieczenia maksymalnie do kwoty 300 zł;
 - 3) zorganizowania transportu mienia ubezpieczonego znajdującego się w miejscu ubezpieczenia pojazdem mechanicznym o ładowności DMC do 3,5 ton do miejsca wskazanego przez ubezpieczonego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i pokrycia kosztów takiego transportu maksymalnie do kwoty 450 zł;
 - 4) zorganizowania i pokrycia kosztów dozoru miejsca ubezpieczenia przez okres nie dłuższy niż 48 godzin od zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, o którym mowa w niniejszym ustępie.
9. Skorzystanie przez ubezpieczonego z jednego ze świadczeń, o których mowa w ust. 8 pkt 1 i 2 w związku z zajściem jednego zdarzenia ubezpieczeniowego, wyłącza możliwość skorzystania z drugiego z tych świadczeń w związku z tym samym zdarzeniem ubezpieczeniowym.
10. W przypadku, gdy miejsce ubezpieczenia zostało uszkodzone wskutek zajścia zdarzenia losowego (w postaci ognia, piorunu, powodzi, śniegu i lodu, zalania, opadu, gradu, huraganu, eksplozji, osuwania się ziemi, zapadania się ziemi, lawiny, upadku statku powietrznego, uderzenia pojazdu, huku ponaddźwiękowego, trzęsienia ziemi, dymu i sadzy, upadku drzew lub masztów (odpowiadamy za szkodę powstałą w ubezpieczonym mieniu w wyniku uderzenia pojazdu, o ile, szkoda ta nie została pokryta z tytułu innej umowy ubezpieczenia), awarii drzwi zewnętrznych, awarii instalacji, przepięcia, dewastacji lub kradzieży z włamaniem, zobowiązujemy się do:
- 1) z zastrzeżeniem ust. 11, zorganizowania i pokrycia kosztów interwencji specjalisty, tj. kosztów dojazdu oraz robocizny, niżej wymienionych specjalistów:
 - a) ślusarza – w przypadku konieczności wymiany zamków w miejscu ubezpieczenia po kradzieży z włamaniem lub usunięcia awarii drzwi zewnętrznych,
 - b) elektryka – w przypadku uszkodzenia instalacji elektrycznej w miejscu ubezpieczenia,

- c) hydraulika – w celu interwencji w miejscu ubezpieczenia mającej zapobiec jego zalaniu albo zwiększeniu już powstałego zalania,
 - d) szklarza – w przypadku uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych w miejscu ubezpieczenia,
 - e) technika urządzeń grzewczych – w przypadku, gdy temperatura w miejscu ubezpieczenia spadnie poniżej 5 stopni Celsjusza,
 - f) dekarza – w przypadku uszkodzenia dachu w miejscu ubezpieczenia, jeżeli takie uszkodzenie dachu utrudnia Ubezpieczonemu korzystanie z miejsca ubezpieczenia;
- 2) zorganizowania powrotu (transportu) ubezpieczonego do miejsca ubezpieczenia z miejsca położonego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz pokrycia kosztów takiego transportu maksymalnie do kwoty 150 zł, jeżeli ubezpieczony w chwili zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, o którym mowa w niniejszym ustępie, znajduje się w odległości co najmniej 30 km od miejsca ubezpieczenia, a w związku z zajściem tego zdarzenia ubezpieczeniowego jego obecność w miejscu ubezpieczenia jest niezbędna.
11. Zorganizujemy i pokryjemy koszty maksymalnie 4 interwencji powyższych specjalistów w miejscu ubezpieczenia i maksymalnie do kwoty 1 200 zł na wszystkie interwencje.
12. **Usługi informacyjne**
W przypadku, gdy wskutek zaistnienia nieszczęśliwego wypadku w miejscu ubezpieczenia lub nagłego zachorowania w miejscu ubezpieczenia, ubezpieczony potrzebuje pomocy medycznej, wówczas na wniosek ubezpieczonego zorganizujemy i pokryjemy koszty usług informacyjnych dotyczących położonych najbliższej miejsca ubezpieczenia placówek medycznych oraz aptek.
13. W przypadku hospitalizacji ubezpieczonego będącej wynikiem nieszczęśliwego wypadku w miejscu ubezpieczenia lub nagłego zachorowania w miejscu ubezpieczenia wówczas na wniosek ubezpieczonego zorganizujemy i pokryjemy koszty usług informacyjnych dotyczących powiadomienia rodziny ubezpieczonego o jego hospitalizacji i stanie zdrowia.
14. W przypadku, gdy miejsce ubezpieczenia zostało uszkodzone wskutek zajścia zdarzenia losowego (w postaci ognia, piorunu, powodzi, śniegu i lodu, zalania, opadu, gradu, huraganu, eksplozji, osuwania się ziemi, zapadania się ziemi, lawiny, upadku statku powietrznego, uderzenia pojazdu, huku ponaddzwiękowego, trzęsienia ziemi, dymu i sadzy, upadku drzew lub masztów), awarii drzwi zewnętrznych, awarii instalacji, przepięcia, dewastacji lub kradzieży z włamaniem, wówczas na wniosek ubezpieczonego zorganizujemy i pokryjemy koszty usług informacyjnych dotyczących numerów telefonów służb użyteczności publicznej oraz usługodawców (hydraulik, szklarz, ślusarz, technik urządzeń grzewczych, elektryk, dekarz), działających w pobliżu miejsca ubezpieczenia.
15. Z zastrzeżeniem ust. 11, limity odpowiedzialności, o których mowa w niniejszym paragrafie, ustalone są na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w okresie ubezpieczenia.

Szczególne wyłączenia odpowiedzialności – w jakich sytuacjach ubezpieczenie w ramach pakietu Home Assistance nie obowiązuje

§ 27

1. Nasza odpowiedzialność jest wyłączona, jeżeli zdarzenie ubezpieczeniowe powstało:
- 1) z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa ubezpieczonego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapewnienie organizacji lub pokrycie kosztów usługi assistance odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 2) z winy umyślnej osoby, z którą ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.
2. Ponadto, nasza odpowiedzialność jest wyłączona, jeżeli zdarzenie ubezpieczeniowe powstało w związku:
- 1) z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, aktami terroryzmu, strajkami lub niepokojami społecznymi;
 - 2) ze szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
 - 3) ze szkodami powstałymi wskutek systematycznego zawilgocenia miejsca ubezpieczenia z powodu długotrwałej nieszczelności instalacji wodnej, centralnego ogrzewania lub kanalizacyjnej, klimatyzacji lub niewłaściwej wentylacji pomieszczeń, a także kondensacji wilgoci na powierzchni rur lub ścian zawartej w powietrzu;
 - 4) ze szkodami powstałymi wskutek zalania wskutek opadu poprzez niezamknięte lub niezabezpieczone okna, drzwi lub inne otwory, jeżeli obowiązek ich zamknięcia lub zabezpieczenia należał do ubezpieczonego, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;

- 5) ze szkodami powstałymi wskutek zalania wskutek opadu poprzez niekonserwowane lub nienależycie konserwowane: dach, ściany, balkony, tarasy, okna, jeżeli obowiązek ich konserwacji należał do ubezpieczonego, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 6) ze szkodami powstałymi wskutek pęknięcia rur lub wyposażenia instalacyjnego w wyniku zamarznięcia wody lub innej cieczy spowodowanego nieutrzymywaniem właściwej temperatury w pomieszczeniach, jeżeli obowiązek utrzymywania właściwej temperatury w pomieszczeniach należał do ubezpieczonego, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 7) ze szkodami powstałymi wskutek przenikania wód podziemnych;
 - 8) ze szkodami powstałymi wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków mieszkalnych;
 - 9) ze szkodami powstałymi na skutek upadku masztu spowodowanego brakiem konserwacji lub jego nienależytym konserwowaniem, jeżeli obowiązek jego konserwacji należał do ubezpieczonego, chyba że nie dopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 10) ze szkodami powstałymi wskutek upadku drzewa w wyniku jego wycinania lub przycinania przez ubezpieczonego bez pozwolenia, o ile takie pozwolenie jest wymagane przepisami prawa;
 - 11) ze szkodami powstałymi wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego i elektromagnetycznego oraz skażenia radioaktywnego;
 - 12) z pozostawieniem przez ubezpieczonego w stanie nietrzeźwości albo w stanie po użyciu alkoholu, lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, chyba że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 13) z samobójstwem ubezpieczonego lub próbą samobójstwa ubezpieczonego;
 - 14) z uczestnictwem ubezpieczonego w bójce, z wyłączeniem przypadku obrony koniecznej;
 - 15) z udziałem ubezpieczonego w strajkach, rozruchach, zamieszkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg.
3. Ponadto, nasza odpowiedzialność jest wyłączona, jeżeli konieczność pomocy medycznej w miejscu ubezpieczenia lub pomocy w przypadku hospitalizacji jest związana z:
- 1) chorobami przewlekłymi ubezpieczonego;
 - 2) ciążą po szóstym miesiącu jej trwania;
 - 3) rozstrojem zdrowia wynikającym ze spożycia alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii.
4. Z zakresu naszej odpowiedzialności polegającej na świadczeniu usług assistance, o których mowa § 26 ust. 10 pkt 1, wyłączone są:
- 1) usługi elektryka świadczone w związku z uszkodzeniami żarówek i bezpieczników;
 - 2) usługi hydraulika związane z uszkodzeniami: baterii wodnych, zatknięciem odpływów: zlewu, umywalki, wanny lub brodzika;
 - 3) usługi świadczone w związku z uszkodzeniem podziemnych rur instalacji kanalizacyjnych, gazowych i wodociągowych oraz podziemnych linii energetycznych oraz wszystkich tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiadają administracja budynku, w którym znajduje się miejsce ubezpieczenia lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
 - 4) usługi świadczone w związku z uszkodzeniem urządzeń elektrycznych gospodarstwa domowego, maszyn i urządzeń służących do prowadzenia działalności gospodarczej oraz ich podłączenia do sieci elektrycznej i wodno-kanalizacyjnej;
 - 5) usługi świadczone w związku z uszkodzeniami, o istnieniu których ubezpieczony wiedział przed zawarciem umowy ubezpieczenia;
 - 6) usługi ślusarza świadczone w związku z usunięciem awarii drzwi zewnętrznych prowadzących do garażu;
 - 7) usługi polegające na konserwacji instalacji.
5. Z naszej odpowiedzialności wyłączone są koszty usług assistance poniesione przez ubezpieczonego bez zgody centrum alarmowego, chyba że skontaktowanie się z centrum alarmowym nie było możliwe, z zastrzeżeniem że jeżeli ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu z przyczyn niezależnych od siebie nie mogła skontaktować się z centrum alarmowym, zobowiązana jest w ciągu 7 dni od dnia, w którym skontaktowanie się z centrum alarmowym stało się możliwe, powiadomić o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego. Ponadto ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu zobowiązana jest podać przyczynę niemożności skontaktowania się z centrum alarmowym.
6. Odpowiednie zastosowanie mają również wyłączenia określone w § 9.

Obowiązki ubezpieczonego i zasady korzystania z pomocy Home Assistance – co należy zrobić, aby skorzystać z pomocy w ramach pakietu Home Assistance

§ 28

1. W celu skorzystania ze świadczeń assistance, ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) powinien niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia ubezpieczeniowego i przed podjęciem działań we własnym zakresie zawiadomić telefonicznie o zdarzeniu ubezpieczeniowym centrum alarmowe pod numerem telefonu: **+ 48 22 563 12 34** i podać następujące informacje:
 - 1) numer polisy;
 - 2) imię i nazwisko ubezpieczonego oraz ubezpieczającego (jeśli są to różne osoby);
 - 3) adres miejsca ubezpieczenia;
 - 4) numer telefonu, pod którym centrum alarmowe może skontaktować się z ubezpieczonym lub osobą wyznaczoną;
 - 5) opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
2. Jeżeli ubezpieczony, z przyczyn od siebie niezależnych, nie mógł skontaktować się telefonicznie z centrum alarmowym i we własnym zakresie zorganizował i pokrył koszty świadczeń assistance określonych w § 26, powinien nas o tym poinformować, jak tylko skontaktowanie z nami stanie się możliwe. Zwracamy ww. koszty świadczeń assistance na podstawie przedłożonych przez ubezpieczonego dokumentów potwierdzających fakt zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego i poniesienia tych kosztów, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5.
3. W razie naruszenia z winy umyślnej lub z rażącego niedbalstwa obowiązku powiadomienia w terminie, o którym mowa w ust. 2, mamy prawo odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie to uniemożliwiło nam ustalenie odpowiedzialności, okoliczności i skutków zdarzenia ubezpieczeniowego.
4. Skutki braku zawiadomienia nas o zdarzeniu ubezpieczeniowym nie nastąpią, jeżeli w terminie, o którym mowa w ust. 2, otrzymamy wiadomość o okolicznościach, które należało podać do naszej wiadomości.
5. Zwrot kosztów, o których mowa w ust. 2, następuje na podstawie udokumentowanych kosztów poniesionych przez ubezpieczonego do wysokości rzeczywistych poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty limitu świadczeń ustalonego w § 26 dla danego świadczenia assistance.
6. Ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) kontaktując się z centrum alarmowym powinien dokładnie przekazać dyżurującemu pracownikowi centrum alarmowego okoliczności, w jakich ubezpieczony się znajduje i jakiej pomocy potrzebuje oraz umożliwić dostęp do informacji niezbędnych do realizacji świadczenia assistance.

Refundacje

§ 29

1. W celu uzyskania refundacji kosztów świadczeń assistance wskazanych w § 26, a poniesionych w sytuacji określonej w § 28 ust. 2, ubezpieczony powinien zgłosić do centrum alarmowego roszczenie o refundację na adres: AWP P&C S.A. Oddział w Polsce, ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa.
2. Zgłoszenie roszczenia o wypłatę refundacji powinno zawierać:
 - 1) szczegółowy opis okoliczności zdarzenia oraz przyczynę braku kontaktu z centrum alarmowym przed organizacją świadczeń;
 - 2) dowody uzasadniające konieczność skorzystania ze świadczeń (np. dokumentacja zdjęciowa);
 - 3) oryginały faktur, rachunków lub innych dowodów wpłaty, które umożliwią określenie kosztów poniesionych przez ubezpieczonego;
 - 4) numer rachunku bankowego do zwrotu poniesionych kosztów.
3. Refundacja kosztów, o których mowa w ust. 1, następuje zgodnie z § 13.