

TWÓJ ELEKTRYK 24/7

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA ASSISTANCE
z dnia 1.02.2020 r.

1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń:

pkt 2. Przystąpienie do ubezpieczenia

pkt 3. Okres ubezpieczenia

pkt 5. Szkody

pkt 6. Usługi assistance

pkt 10. Świadczenia

pkt 12. Zakres świadczeń i suma ubezpieczenia

pkt 13. Refundacje

2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia:

pkt 11. Główne wyłączenia

pkt 5.4. Szkody

1. DEFINICJE

W niniejszych ogólnych warunkach ubezpieczenia (zwanach także OWU) oraz Certyfikacie Ubezpieczenia poniższe terminy pisane wielkimi literami mają następujące znaczenie:

Awaria Instalacji Elektrycznej – zdarzenie zaistniałe w Miejscu Ubezpieczenia, mające źródło wewnątrz instalacji znajdujących się w Miejscu Ubezpieczenia, powodujące przerwanie działania Instalacji Elektrycznej w Miejscu Ubezpieczenia – z przyczyn innych niż działanie lub zaniechanie administracji budynku lub służb komunalnych;

Centrum Alarmowe – centrum serwisowe współpracujące z Colonnade w zakresie likwidacji szkód, któremu Ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) zobowiązany jest zgłosić zdarzenie ubezpieczeniowe;

Certyfikat Ubezpieczenia – dokument wystawiony Głównej Osobie Ubezpieczonej przez Ubezpieczyciela, potwierdzający fakt przystąpienia przez nią do Umowy Ubezpieczenia;

Dziecko lub **Dzieci** – dziecko Głównej Osoby Ubezpieczonej lub jej Partnera, w tym dzieci przysposobione w wieku do 18 lat lub – w przypadku odbywania przez nie nauki w trybie dziennym – do 25 lat, zamieszkujące we wspólnym gospodarstwie domowym z Główną Osobą Ubezpieczoną;

Główna Osoba Ubezpieczona – osoba, która zawarła z ENREX ENERGY umowę na dostawę usług telekomunikacyjnych, internetu, energii lub gazu oraz która przystąpiła do grupowej Umowy Ubezpieczenia zawartej przez ENREX ENERGY z Colonnade;

Instalacja Elektryczna – układ przewodów i kabli w Miejscu Ubezpieczenia wraz ze sprzętem i osprzętem elektroinstalacyjnym, urządzeniami, aparaturą rozdzielczą i sterowniczą, układem pomiarowo-rozliczeniowym, urządzeniami zabezpieczającymi i ochronnymi oraz uzienieniami, mający swój początek przy układzie pomiarowo-rozliczeniowym energii elektrycznej zamontowanym przez dystrybutora energii elektrycznej i koniec na gniazdkach wtyczkowych, wypustach oświetleniowych, zainstalowanych na stałe odbiornikach zasilanych energią elektryczną;

Miejsce Ubezpieczenia – mieszkanie bądź dom, znajdujące się pod adresem umieszczonym na Certyfikacie Ubezpieczenia, wykorzystywane wyłącznie do celów mieszkaniowych, znajdujące się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;

Okres Ubezpieczenia – okres, w trakcie którego Ubezpieczyciel udziela ochrony ubezpieczeniowej;

Osoba Bliska – osoba inna niż Partner i/lub Dziecko/Dzieci, mieszkająca na stałe w gospodarstwie domowym Głównej Osoby Ubezpieczonej;

Partner – osoba będąca małżonkiem Głównej Osoby Ubezpieczonej lub zamieszkująca z nią na takich samych zasadach jak małżonek, niespokrewniona z Główną Osobą Ubezpieczoną;

Przepięcie – gwałtowna zmiana napięcia w sieci elektrycznej, powodująca wzrost napięcia w sieci ponad jego maksymalną dopuszczalną wartość;

Specjalista – osoba posiadająca wymagane kwalifikacje zawodowe do usunięcia Awarii Instalacji Elektrycznej, a także ważne uprawnienia, które zdobyła w ośrodkach egzaminacyjnych, np. SEP (Stowarzyszenie Elektryków Polskich) lub SIMP (Stowarzyszenie Inżynierów i Techników Mechaników Polskich);

Ubezpieczający / ENREX ENERGY – ENREX ENERGY Sp. z o.o., al. Wojciecha Korfańtego 2/142, 40-004 Katowice;

Ubezpieczony/Państwo – Główna Osoba Ubezpieczona, jej Partner oraz Dziecko lub Dzieci, a także Osoba Bliska, którzy są ubezpieczeni w zakresie wskazanym w Certyfikacie Ubezpieczenia;

Ubezpieczyciel/Colonnade – Colonnade Insurance Société Anonyme Oddział w Polsce, ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa;

Uderzenie Pioruna – gwałtowne odprowadzenie ładunku elektrycznego z atmosfery do ziemi bezpośrednio przez Miejsce Ubezpieczenia, pozostawiające wyraźne ślady działania wysokiej temperatury lub uszkodzeń mechanicznych;

Umowa Ubezpieczenia – grupowa umowa ubezpieczenia zawarta między Colonnade a ENREX ENERGY, na rachunek klientów ENREX ENERGY, na podstawie której Colonnade świadczy ochronę ubezpieczeniową opisaną w niniejszych OWU, zaś ENREX ENERGY umożliwia swoim klientom dobrowolne przystąpienie do niej i opłaca za nią składkę;

Zdarzenie Assistance – Awaria Instalacji Elektrycznej lub uszkodzenie Instalacji Elektrycznej w wyniku Uderzenia Pioruna lub Przepięcia zaistniałego w Miejscu Ubezpieczenia, wymagające interwencji Specjalisty w celu usunięcia jego skutków, zapobieżenia pogłębieniu się awarii lub uszkodzenia i powstawaniu dalszych uszkodzeń; za Zdarzenie Assistance nie uznaje się zniszczenia bądź zaprzestania działania instalacji, jeśli wynika ono ze zwykłego zużycia, niewłaściwej konserwacji i obsługi tej instalacji.

2. PRZYSTĄPIENIE DO UBEZPIECZENIA

Do ubezpieczenia mogą przystąpić osoby w wieku powyżej 18. roku życia.

Objęcie ochroną ubezpieczeniową następuje na podstawie wniosku złożonego przez Główną Osobę Ubezpieczoną u przedstawiciela ENREX ENERGY.

Przystąpienie do ubezpieczenia jest dobrowolne i bezpłatne. Składkę ubezpieczeniową opłaca ENREX ENERGY.

3. OKRES UBEZPIECZENIA

Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się z dniem rozpoczęcia świadczenia usług ENREX ENERGY i pozostaje w mocy przez okres ubezpieczenia, który jest tożsamy z okresem świadczenia usług przez ENREX ENERGY.

Ochrona ubezpieczeniowa może wygasnąć wcześniej wyłącznie w jednym ze wskazanych poniżej przypadków w zależności od tego, który z nich wystąpi jako pierwszy:

- a) rozwiązanie Umowy Ubezpieczenia pomiędzy Colonnade i ENREX ENERGY – ochrona wygasa z dniem rozwiązania Umowy Ubezpieczenia;
- b) realizacja usług assistance, której wartość wykorzystuje limit określony w pkt 12 niniejszych OWU – ochrona wygasa z dniem realizacji ostatniej usługi assistance, jednak rozpocznie się ponownie w kolejnym roku, o ile nadal będzie trwał jej okres ochrony ubezpieczeniowej wskazany powyżej.

4. OCHRONA UBEZPIECZENIOWA

Ochrona ubezpieczeniowa, w tym sumy ubezpieczenia i limity odpowiedzialności, na podstawie których wypłacane są odszkodowania, jest opisana szczegółowo w pkt 12 OWU oraz potwierdzona w Certyfikacie Ubezpieczenia.

5. SZKODY

- 5.1. W razie wystąpienia Zdarzenia Assistance i zamiaru skorzystania z usług assistance określonych w pkt 12 OWU Ubezpieczony jest zobowiązany użyć dostępnych mu środków w celu zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów, a przed podjęciem innych działań we własnym zakresie, niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym czynnym przez całą dobę, pod numerem telefonu +48 22 205 51 56 (opłata za połączenie według stawek operatora).
- 5.2. Przy zgłoszeniu szkody Centrum Alarmowemu Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:
 - a) numer Certyfikatu Ubezpieczenia,
 - b) opis zaistniałego Zdarzenia Assistance i rodzaju koniecznej pomocy,
 - c) numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą,
 - d) adres Miejsca Ubezpieczenia,
 inne informacje, jeżeli są niezbędne pracownikowi Centrum Alarmowego do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług.
- 5.3. Ubezpieczony powinien:
 - a) udzielić pracownikowi Centrum Alarmowego wyjaśnień dotyczących Zdarzenia Assistance, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności Colonnade i zakresu świadczeń;
 - b) udostępnić Specjaliście przysланemu przez Centrum Alarmowe Miejsce Ubezpieczenia, w którym wystąpiło Zdarzenie Assistance, udzielić mu niezbędnych wyjaśnień i umożliwić mu usunięcie awarii lub uszkodzeń Instalacji Elektrycznej;
 - c) nie powierzać wykonania świadczeń, do których spełnienia zobowiązany jest Ubezpieczyciel, innym osobom, chyba że Centrum Alarmowe w ciągu dwóch godzin od zawiadomienia o Zdarzeniu Assistance nie umówi wizyty Specjalisty lub wyrazi zgodę na spełnienie świadczenia przez inną osobę; wizyta Specjalisty nie może być później niż z upływem dwóch dni roboczych od zawiadomienia o Zdarzeniu Assistance – w razie braku innych uzgodnień pomiędzy Ubezpieczonym a Centrum Alarmowym;

- d) współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania.
- 5.4. Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie dopełnił któregokolwiek z obowiązków określonych powyżej, Ubezpieczyciel może odpowiednio odmówić świadczenia usług, o których mowa w pkt 12 OWU, jeżeli niedopełnienie obowiązku przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ustalenie okoliczności lub skutków Zdarzenia Assistance.

6. USŁUGI ASSISTANCE

W razie zaistnienia Zdarzenia Assistance Centrum Alarmowe zorganizuje interwencję Specjalisty. W celu usunięcia skutków Zdarzenia Assistance Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa, do wskazanego w pkt 12 OWU limitu, koszty dojazdu i robocizny Specjalisty oraz koszty części zamiennych lub użytych materiałów niezbędnych do usunięcia szkody.

7. ZMIANY UMOWY UBEZPIECZENIA

Colonnade ma prawo zmienić, w porozumieniu z ENREX ENERGY, warunki Umowy Ubezpieczenia.

O każdej zmianie warunków ubezpieczenia poinformujemy Państwa na piśmie za pośrednictwem ENREX ENERGY, z 90-dniowym wyprzedzeniem.

W takim przypadku będą mieli Państwo prawo do rezygnacji z ubezpieczenia lub jego kontynuacji w oparciu o nowe warunki, które wejdą w życie.

Przeniesienie praw i obowiązków przysługujących Ubezpieczonemu na podstawie Umowy Ubezpieczenia wymaga pisemnej zgody Colonnade.

8. POWIADOMIENIA

Korespondencja adresowana do Państwa wysyłana jest na ostatni podany przez Państwa adres do doręczeń. W przypadku zmiany adresu po dniu przystąpienia do ubezpieczenia konieczne jest poinformowanie o tym Ubezpieczyciela na adres: Biuro Obsługi Klientów Colonnade, ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa.

9. PRAWO ZGŁOSZENIA REKLAMACJI

Państwa reklamacje mogą być zgłaszane:

- a) pisemnie na adres siedziby Ubezpieczyciela bądź
- b) telefonicznie pod numer telefonu 22 276 26 08 (opłata zgodna z taryfą operatora telekomunikacyjnego) albo ustnie do protokołu podczas wizyty w siedzibie Ubezpieczyciela lub
- c) pocztą elektroniczną na adres e-mail: reklamacje@colonnade.pl.

Odpowiedź na reklamację przesyłana jest pisemnie w terminie do 30 dni od dnia jej otrzymania, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach – w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź na reklamację może być przesłana pocztą elektroniczną, o ile zgłaszający reklamację o to poprosił i wskazał adres e-mail. Ponadto mogą Państwo wносить skargi do:

- a) Rzecznika Finansowego;
- b) Komisji Nadzoru Finansowego, która sprawuje nadzór nad działalnością Ubezpieczyciela w Polsce;
- c) Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów.

Niezależnie od postanowień niniejszego paragrafu przysługuje Państwu prawo do wstępowania na drogę sądową w celu dochodzenia swoich roszczeń.

Podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów konsumenckich jest Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl).

10. ŚWIADCZENIA

W ramach ubezpieczenia Ubezpieczyciel zapewnia Ubezpieczonym całodobowo usługi określone w pkt 6 powyżej (Usługi assistance) – z zastrzeżeniem postanowień pkt 11 (Główne wyłączenia).

Świadczenie Ubezpieczyciela polega na zorganizowaniu wizyty Specjalisty, w zakresie wskazanym w pkt 6 powyżej (Usługi assistance), i pokryciu jej kosztów (do wysokości określonej w pkt 12 poniżej). Ubezpieczyciel odpowiada za ryzyko przepięcia, pod warunkiem wyposażenia Miejsca Ubezpieczenia w odgromniki lub ochronniki przepięciowe.

11. GŁÓWNE WYŁĄCZENIA

- 11.1. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte szkody powstałe wskutek umyślnego działania Ubezpieczonego; w razie rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego odszkodowanie nie należy się, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
- 11.2. Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje:
 - a) usług związanych z uszkodzeniami, do których naprawy zobowiązane są właściwe służby administracyjne lub pogotowia techniczne, energetyczne;
 - b) usług związanych z uszkodzeniami żyrandoli, bezpieczników, przedłużaczy, gniazdek elektrycznych, przełączników, urządzeń elektrycznych gospodarstwa domowego, wszelkich maszyn i urządzeń służących do prowadzenia działalności gospodarczej,
 - c) remontów i bieżących napraw przeprowadzanych w Miejscu Ubezpieczenia, związanych z uszkodzeniami i wadami wynikłymi z niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrojzeń lub zmian konstrukcyjnych, dokonywanych przez Ubezpieczonego;
 - d) przeglądów instalacji elektrycznej, wymiany przepalonych żarówek i bezpieczników.

12. ZAKRES ŚWIADCZEŃ I SUMA UBEZPIECZENIA

- 12.1. W przypadku Zdarzenia Assistance (Awaria Instalacji Elektrycznej, uszkodzenie Instalacji Elektrycznej w wyniku Uderzenia Pioruna lub Przepięcia) Colonnade, w Okresie Ubezpieczenia, zorganizuje i pokryje koszty dwóch wizyt Specjalisty rocznie do kwoty 500 złotych (Suma Ubezpieczenia) za każdą wizytę.
- 12.2. Na życzenie Ubezpieczonego, Colonnade, za pośrednictwem Centrum Alarmowego, bez limitu kosztów ani liczby zgłoszeń przekaże Ubezpieczonemu dane kontaktowe podmiotów świadczących usługi elektryczne.
- 12.3. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do jednego Zdarzenia Assistance.

13. REFUNDACJE

Ubezpieczony, który z powodów od niego niezależnych nie dopełnił obowiązków opisanych w pkt 5 i poniósł wydatki na usunięcie skutków Zdarzenia Assistance, objęte ochroną ubezpieczeniową, może ubiegać się ich refundację przez Colonnade. W tym celu zobowiązany jest zgłosić roszczenie do Centrum Alarmowego w formie pisemnej lub elektronicznej, na adres:

Colonnade Insurance S.A. Oddział w Polsce
ul. Prosta 67
00-838 Warszawa
bok@colonnade.pl

Zgłoszenie roszczenia o refundację wydatków z tytułu Zdarzenia Assistance powinno zawierać:

- a) numer Certyfikatu Ubezpieczenia,
- b) adres Miejsca Ubezpieczenia,
- c) szczegółowy opis okoliczności zaistnienia Zdarzenia Assistance,
- d) dokumentację dotyczącą szkody, zawierającą dokładną diagnozę oraz zalecone działania, np. protokół czynności wykonanych przez Specjalistę,
- e) wszystkie oryginały faktur, rachunków, dowodów wpłat, które umożliwią określenie łącznych kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego.

Centrum Alarmowe wypłaca świadczenie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zgłoszenia o zajściu zdarzenia. Gdyby w powyższym terminie wyjaśnienie wszystkich

okoliczności koniecznych do ustalenia zasadności wypłaty świadczenia okazało się niemożliwe, świadczenie zostanie wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Bezsporna część świadczenia zostanie wypłacona w terminie określonym w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu.

Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia zostały zatwierdzone przez dyrektora Oddziału Colonnade Insurance Société Anonyme Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie oraz wprowadzone do obrotu z dniem 1 lutego 2020 roku.

ZASADY PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Administratorem danych osobowych jest Colonnade Insurance S.A. działająca w Polsce przez Colonnade Insurance Société Anonyme Oddział w Polsce (dalej: Colonnade lub Administrator). Podstawą prawną i celem przetwarzania podstawowych danych osobowych jest podjęcie działań przed zawarciem umowy oraz zawarcie i wykonanie umowy. W przypadku pozyskania od ubezpieczającego lub innej osoby kontaktującej się z Administratorem danych osobowych innych osób prawnie usprawiedliwionym celem przetwarzania tych danych jest wykonanie umowy stanowiące podstawę prawną do ich przetwarzania. Jeżeli jest to niezbędne w związku z wyżej wymienionymi celami, w przypadku zbierania danych osobowych dotyczących stanu zdrowia podstawą do ich przetwarzania jest zgoda.

Dane osobowe mogą być również przetwarzane w celu wypełnienia obowiązków prawnych ciężących na Administratorze, a konieczność ich przetwarzania wynika zawsze z przepisów prawa (dotyczących: działalności ubezpieczeniowej, rozpatrywania reklamacji, kwestii podatkowych i księgowych, obowiązków statystycznych i aktuarialnych oraz ochrony konsumentów). Mogą być przetwarzane także w celach wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora (tj. zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego przez jego reasekurację, zapobieganie szkodom Administratora przez przeciwdziałanie przestępczości ubezpieczeniowej, prowadzenie marketingu bezpośredniego produktów własnych przez prowadzenie działań analitycznych i kontakt z osobą, której dane dotyczą, zapewnienie zgodności w zakresie międzynarodowych sankcji przez prowadzenie analiz, a także dochodzenie lub obrona przed roszczeniami wynikającymi z działalności Administratora, w tym podejmowanie niezbędnych działań dla ich zabezpieczenia).

Dane osobowe mogą być ujawnione innym podmiotom jedynie w związku z realizacją wyżej wymienionych celów i na podstawie pisemnej umowy (m.in. dostawcom usług IT, pośrednikom ubezpieczeniowym, likwidatorom szkód, windykatorom, agencjom marketingowym) lub w związku z usprawiedliwionym celem Administratora (m.in. zakładom ubezpieczeń, reasekuratorom, instytucjom płatniczym).

Dane osobowe w zależności od celu są przetwarzane zawsze nie dłużej niż to wynika z okresu przedawnienia roszczeń lub przepisów prawa. Dane osobowe mogą być przekazane do państw trzecich (poza Europejski Obszar Gospodarczy) jedynie w sytuacjach określonych przez prawo, w szczególności gdy zostaną spełnione warunki zapewniające odpowiedni poziom bezpieczeństwa danych osobowych. W celu przestrzegania ustanowionych sankcji międzynarodowych dane osobowe związane z umową ubezpieczenia mogą zostać przekazane spółce DXC Technology z siedzibą w Stanach Zjednoczonych, na podstawie standardowych klauzul ochrony danych przyjętych przez Komisję Europejską, co oznacza, że zapewniono stosowanie odpowiednich środków ochrony i bezpieczeństwa danych osobowych wymaganych przez przepisy europejskie.

Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo do żądania dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania lub prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz do wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych (zarówno w Polsce, jak i w Luksemburgu), a także prawo do cofnięcia wyrażonych zgód. Podanie danych osobowych jest konieczne do zawarcia i wykonywania umowy oraz wypełnienia obowiązków prawnych Colonnade. Bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie umowy. Podanie numeru telefonu jest dobrowolne, tak samo jak adresu e-mail, chyba że jest on konieczny do dostarczenia dokumentacji ubezpieczeniowej. Niemniej prowadzenie marketingu bezpośredniego e-mailowo lub telefonicznie nie będzie możliwe bez uprzedniej zgody. Zgoda może być w każdym czasie cofnięta w sposób wskazany poniżej i bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

Z Administratorem można się kontaktować, pisząc na adres oddziału Colonnade, dzwoniąc pod numer +48 22 528 51 00 oraz wysyłając e-mail: info@colonnade.pl. We wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych, w szczególności w sprawie skorzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych, sprzeciwu, przekazywania danych poza obszar EOG, można kontaktować się z inspektorem ochrony danych osobowych w Colonnade (dpo@colonnade.pl) lub wysyłając pismo na adres oddziału Colonnade.

Colonnade Insurance Société Anonyme
Oddział w Polsce
ul. Prosta 67
00-838 Warszawa
Polska

tel. +48 22 276 26 08
fax +48 22 528 52 52

e-mail: bok@colonnade.pl
www.colonnade.pl

116/0322