

**OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA
SPRZĘTU GOSPODARSTWA DOMOWEGO W KATEGORII AGD DO 500 ZŁ.
ZAKUPIONEGO W NEONET**

Informacja dotycząca zapisów Ogólnych Warunków Ubezpieczenia.

RODZAJ INFORMACJI	NUMER JEDNOSTKI REDAKCYJNEJ
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń:	§ 3 - § 5, § 9 ust. 3, § 10, § 11 ust. 1, §12, § 16 ust. 2, § 19, § 20.
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia:	§ 6, § 10, § 11 ust. 2, § 14 ust. 2, § 15 ust. 2, § 17, § 22, § 23 ust.4.

Ubezpieczenie sprzętu zakupionego w NEONET nie stanowi gwarancji jakości produktu w rozumieniu art. 577-581 k.c. ani też rękojmi za wady fizyczne w rozumieniu art. 556-576 k.c.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Colonnade Insurance Societe Anonyme Oddział w Polsce, zwany dalej „Ubezpieczycielem”, zawiera z osobami fizycznymi nieprowadzącymi działalności gospodarczej, zwanymi dalej „Ubezpieczającymi”, umowy ubezpieczenia Sprzętu Gospodarstwa Domowego zakupionego NEONET.

DEFINICJE

§ 2

W rozumieniu niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, za:

1. **awarię** uważa się uniemożliwienie używania ubezpieczonego sprzętu wywołane nagłym i nieprzewidzianym zaprzestaniem prawidłowej pracy elementu lub zespołu sprzętu, powodującym przerwanie jego funkcji lub unieruchomienie sprzętu wynikłe z przyczyn wewnętrznych lub wad materiałowych, które nie są spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie są skutkiem użytkowania sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją jego obsługi;
2. **cenę detaliczną / wartość sprzętu** uważa się kwotę brutto (wraz z podatkiem VAT), za jaką Ubezpieczający nabył sprzęt w NEONET, wynikającą z dokumentu zakupu;
3. **gwarancję producenta** uważa się gwarancję udzieloną przez producenta, importera lub autoryzowanego dystrybutora sprzętu obejmującą okres co najmniej 24 miesiące począwszy od daty zakupu;
4. **kradzież z włamaniem** zabór z miejsca zamieszkania Ubezpieczającego ubezpieczonego sprzętu w celu jego przywłaszczenia po:
 - 1) usunięciu istniejących zabezpieczeń przy użyciu siły fizycznej lub narzędzi, pozostawiającym ślady włamania;
 - 2) otwarciu zabezpieczeń oryginalnym kluczem, który sprawca zdobył przez kradzież z włamaniem do innego zabezpieczonego pomieszczenia lub w wyniku rabunku, o ile otwarcie to nastąpiło niezwłocznie po zdobyciu kluczy w sposób opisany powyżej;
5. **nieszczęśliwy wypadek** – uważa się nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną w stosunku do Ubezpieczającego i ubezpieczonego sprzętu, powodujące przerwanie funkcji Sprzętu lub unieruchomienie Sprzętu, który w chwili tego wypadku był użytkowany w sposób zgodny z instrukcją obsługi;
6. **nowy sprzęt** uważa się takie samo urządzenie, jak ubezpieczony sprzęt lub inne urządzenie dostępne w Neonet, na które jest wymieniany sprzęt ulegający awarii lub

przypadkowemu uszkodzeniu; nowy sprzęt ma takie same lub porównywalne parametry techniczne, co sprzęt wymieniony a jego wartość nie jest większa niż suma ubezpieczenia;

7. **przebiecie prądu** uważa się nagły wzrost napięcia prądu w sieci energetycznej, do której podłączony jest ubezpieczony sprzęt, skutkujący przekroczeniem napięcia znamionowego dla danego ubezpieczonego sprzętu, instalacji, sieci lub linii;
8. **przypadkowe uszkodzenie** uważa się uszkodzenie ubezpieczonego sprzętu w wyniku przebiecia prądu lub wskutek nieszczęśliwego wypadku,
9. **punkt naprawczy** uważa się mający swoją siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej autoryzowany przez producenta lub importera Sprzętu punkt obsługi i naprawy, właściwy dla marki sprzętu objętego ochroną ubezpieczeniową lub inny zakład obsługi i naprawy sprzętu świadczący usługi w uzgodnieniu z Ubezpieczycielem.
10. **rabunek** uważa się rozbój, tj. bezprawny zabór ubezpieczonego sprzętu w ten sposób, że sprawca użył przemocy fizycznej lub groźby jej natychmiastowego użycia bądź doprowadził ofiarę do stanu nieprzytomności lub bezbronności;
11. **sprzęt** uważa się sprzęt gospodarstwa domowego w kategorii AGD w cenie do 500 zł., sprzedawany w sieci sklepów NEONET i który w dniu objęcia ochroną ubezpieczeniową posiada ważną gwarancję producenta; w rozumieniu niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia sprzętem gospodarstwa domowego w kategorii AGD nie jest sprzęt RTV i komputerowy;
12. **szkodę** uważa się awarię ubezpieczonego sprzętu lub przypadkowe uszkodzenie ubezpieczonego sprzętu bądź jego utratę wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku potwierdzoną raportem policyjnym;
13. **ubezpieczony sprzęt** uważa się wskazany w dokumencie ubezpieczenia sprzęt, zakupiony przez Ubezpieczającego w sklepie NEONET;
14. **wypadek** uważa się zdarzenie powodujące szkodę w czasie trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela.

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 3

Przedmiotem ubezpieczenia jest sprzęt AGD zakupiony w sieci sklepów NEONET na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 4

Zakres ubezpieczenia obejmuje pokrycie przez Ubezpieczyciela kosztów wymiany ubezpieczonego sprzętu na nowy sprzęt w

przypadku szkody powstałej na skutek awarii ubezpieczonego sprzętu lub przypadkowego uszkodzenia ubezpieczonego sprzętu lub utraty ubezpieczonego sprzętu w wyniku kradzieży z włamaniem lub rabunku.

§ 5

Ochroną ubezpieczeniową objęte są szkody powstałe na całym świecie, zgłoszone Colonnade Insurance S.A. Oddział w Polsce.

§ 6

1. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte następujące szkody:
 - 1) powstałe wskutek niezgodnego z instrukcją lub mającymi zastosowanie przepisami prawa podłączenia sprzętu do sieci elektrycznej, gazowej lub wodnokanalizacyjnej,
 - 2) będące następstwem jakichkolwiek zakłóceń w funkcjonowaniu sieci elektrycznej, gazowej lub wodnokanalizacyjnej z wyłączeniem następstwa przepięcia prądu,
 - 3) spowodowane działaniem ognia, jeżeli jego źródło powstało poza ubezpieczonym sprzętem i następujących żywiołów: trzęsienia ziemi, powodzi, huraganu,
 - 4) powstałe wskutek użytkowania ubezpieczonego sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją obsługi,
 - 5) powstałe wskutek testów bądź konserwacji niezgodnych z zaleceniami producenta,
 - 6) powstałe wskutek używania dodatkowego wyposażenia innego niż zalecane przez producenta, jeżeli miało ono bezpośredni wpływ na powstanie szkody,
 - 7) powstałe wskutek samodzielnego zmodyfikowania ubezpieczonego sprzętu, jeżeli miało ono bezpośredni wpływ na powstanie szkody,
 - 8) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokoїв społecznych, trzęsienia ziemi, strajków oraz aktów terroru, sabotażu, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez właściwe organy państwowe,
 - 9) powstałe wskutek działania energii jądrowej lub skażenia radioaktywnego,
 - 10) będące następstwem zwykłego zużycia ubezpieczonego sprzętu, korozji, oksydacji, a także szkód polegających na zmianach estetycznych, wgnieceniach, zadrapaniach, odbarwieniach oraz innych, które nie mają wpływu na prawidłowe funkcjonowanie ubezpieczonego sprzętu,
 - 11) będące następstwem napraw dokonywanych przez osoby niemające odpowiednich kwalifikacji lub uprawnień,
 - 12) powstałe w sprzęcie wykorzystywanym poza warunkami indywidualnego gospodarstwa domowego.
2. Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje również:
 - 1) następujących strat pośrednich: utraty zysku, kar umownych, strat spowodowanych opóźnieniem, brakiem wydajności, utratą rynku,
 - 2) kosztów instalacji i konserwacji ubezpieczonego sprzętu,
 - 3) wymiany części podlegających normalnemu zużyciu i okresowej wymianie w związku z eksploatacją ubezpieczonego sprzętu: baterii, żarówek akumulatorów, lamp,
 - 4) kosztów uszkodzeń sprzętu powstałych podczas transportu sprzętu ze sklepu do miejsca zamieszkania Ubezpieczającego, z wyłączeniem transportu własnego Ubezpieczającego,
 - 5) zgubienia lub utraty sprzętu na skutek okoliczności innych niż Rabunek lub Kradzież z włamaniem,
 - 6) zdarzeń objętych odpowiedzialnością z tytułu gwarancji jakości lub rękojmi za wady fizyczne rzeczy sprzedanej,

- 7) kosztów poniesionych przez Ubezpieczającego w sytuacji, gdy nie nastąpiła szkoda lub Ubezpieczyciel nie jest odpowiedzialny za Szkodę na mocy niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia,
- 8) kosztów transportu nowego Sprzętu wymienionego zgodnie z § 18 ust. 2 poniżej,
- 9) szkód powstałych w sprzęcie w czasie jego transportu do i z punktu naprawczego, jeśli transport organizowany jest przez Ubezpieczającego,
- 10) kosztów utylizacji Sprzętu, który uległ awarii lub przypadkowemu uszkodzeniu.
3. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli do utraty ubezpieczonego sprzętu doszło w wyniku:
 - 1) kradzieży z włamaniem lub rabunku popełnionego przez osoby spokrewnione z Ubezpieczającym,
 - 2) pozostawienia ubezpieczonego sprzętu bez dozoru na widocznym miejscu w pojeździe mechanicznym lub w miejscu publicznym lub w innym ogólnie dostępnym miejscu,
 - 3) kradzieży z włamaniem lub rabunku, które nie zostały zgłoszone policji.
4. Ubezpieczyciel jest wolny od odpowiedzialności, jeżeli Ubezpieczający wyrządził szkodę umyślnie; w razie rażącego niedbalstwa odszkodowanie nie należy się, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
5. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną umyślnie przez osobę, z którą Ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.
6. Ubezpieczyciel nie zapewni ochrony i nie będzie zobowiązany do zapłaty świadczenia w ramach niniejszej umowy ubezpieczenia, jeżeli zapewnienie takiej ochrony lub wypłata takiego świadczenia, naraziłoby Colonnade lub jego jednostkę dominującą na sankcję, zakaz/prohibicję lub ograniczenie na mocy rezolucji Organizacji Narodów Zjednoczonych lub prawa Unii Europejskiej, Wielkiej Brytanii lub Stanów Zjednoczonych Ameryki dotyczących sankcji handlowych i gospodarczych.

ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

§ 7

1. Zawarcie umowy ubezpieczenia jest możliwe w dniu zakupu sprzętu przez Ubezpieczającego.
2. Zawarcie umowy ubezpieczenia potwierdza się dokumentem ubezpieczenia.
3. Do dokumentu ubezpieczenia dołączone zostają Ogólne Warunki Ubezpieczenia.

SUMA UBEZPIECZENIA

§ 8

1. Suma ubezpieczenia jest równa cenie detalicznej sprzętu wskazanej w dokumencie zakupu sprzętu i jest wskazana w dokumencie ubezpieczenia.
2. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela z tytułu Umowy Ubezpieczenia.

SPOSÓB USTALANIA I OPŁACANIA SKŁADKI UBEZPIECZENIOWEJ

§ 9

1. Ubezpieczyciel ustala wysokość składki ubezpieczeniowej po dokonaniu oceny ryzyka zakresu ubezpieczenia.
2. Wysokość składki zależy od rodzaju sprzętu, okresu ubezpieczenia i wskazana jest w dokumencie ubezpieczenia. Ubezpieczający opłaca składkę z tytułu umowy ubezpieczenia jednorazowo za cały okres ubezpieczenia.

3. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność z tytułu szkody wyłącznie w odniesieniu do tego sprzętu, za ubezpieczenie którego została opłacona składka ubezpieczeniowa.

**OKRES UBEZPIECZENIA I CZAS TRWANIA
ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA**

§ 10

1. Okres ubezpieczenia oznacza się w dokumencie ubezpieczenia i trwa:
- 1) dla ryzyka awarii sprzętu 1 rok po wygaśnięciu gwarancji producenta,
 - 2) dla ryzyka przypadkowego uszkodzenia sprzętu lub utraty sprzętu wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku 3 lata od dnia zakupu sprzętu.
2. W przypadku wymiany ubezpieczonego sprzętu na inny sprzęt, bez pośrednictwa NEONET, w ramach gwarancji producenta, okres ubezpieczenia dla ryzyka:
- 1) przypadkowego uszkodzenia sprzętu oraz ryzyka utraty wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku - obejmuje tę samą sumę ubezpieczenia oraz trwa do końca okresu ubezpieczenia wskazanego w dokumencie ubezpieczenia sprzętu wymienionego,
 - 2) awarii sprzętu – obejmuje tę samą sumę ubezpieczenia oraz ten sam okres ubezpieczenia, jaki jest określony w dokumencie ubezpieczenia sprzętu wymienionego, z tym, że jego bieg rozpoczyna się po upływie gwarancji producenta lub odpowiedzialności z tytułu rękojmi na nowy sprzęt,

pod warunkiem powiadomienia Ubezpieczyciela i dostarczenia mu dokumentu potwierdzającego dokonanie wymiany, wystawionego przez producenta sprzętu lub upoważniony przez niego podmiot.

§ 11

1. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się od dnia wskazanego w dokumencie ubezpieczenia, jako początek okresu ubezpieczenia.
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela kończy się:
 - 1) z dniem upływu okresu ubezpieczenia wskazanego w dokumencie ubezpieczenia, chyba że stosunek ubezpieczenia wygaś przed tym terminem z innych przyczyn,
 - 2) z dniem wymiany ubezpieczonego sprzętu przez Ubezpieczającego, dokonanej bez pośrednictwa NEONET, w ramach gwarancji producenta i bez powiadomienia Ubezpieczyciela o jej dokonaniu. W przypadku powiadomienia Ubezpieczyciela o wymianie odpowiedzialność Ubezpieczyciela obejmuje nowy sprzęt, zgodnie z postanowieniami § 10 ust. 2,
 - 3) z dniem wymiany ubezpieczonego sprzętu na nowy sprzęt zgodnie z postanowieniami § 18 ust. 2,
 - 4) z dniem utraty sprzętu wskutek uszkodzenia, które nie powstało wskutek przypadkowego uszkodzenia,
 - 5) z dniem odstąpienia od umowy ubezpieczenia przez Ubezpieczającego, jeżeli stosowne oświadczenie Ubezpieczającego o odstąpieniu zostanie złożone na piśmie w terminie wskazanym w § 24 ust. 1 niniejszych warunków ubezpieczenia,
 - 6) z dniem odstąpienia od umowy przez Ubezpieczającego, będącego konsumentem, który zawarł umowę ubezpieczenia na odległość, jeżeli stosowne oświadczenie Ubezpieczającego o odstąpieniu zostanie złożone na piśmie w terminie wskazanym w § 24 ust. 2 niniejszych warunków ubezpieczenia.

**OBOWIĄZKI I UPRAWNIENIA UBEZPIECZAJĄCEGO
§ 12**

1. W celu zachowania uprawnień wynikających z ubezpieczenia, Ubezpieczający jest zobowiązany do:
 - 1) terminowego wykonywania przeglądów gwarancyjnych ubezpieczonego sprzętu, zgodnie z zaleceniami producenta sprzętu zawartymi w instrukcji obsługi lub karcie gwarancyjnej ubezpieczonego sprzętu,
 - 2) niezwłocznego zatrzymania pracy sprzętu oraz postępowania zgodnego z zaleceniami zawartymi w instrukcji obsługi lub karcie gwarancyjnej, w razie sygnalizowania przez którekolwiek urządzenie ostrzegawczo-sygnalizacyjne lub kontrolno-pomiarowe wystąpienia jakichkolwiek usterek lub nieprawidłowości,
 - 3) niezwłocznego zgłoszenia policji utraty ubezpieczonego sprzętu w wyniku kradzieży z włamaniem lub w wyniku rabunku, nie później niż w ciągu 24 godzin od stwierdzenia utraty ubezpieczonego sprzętu.
2. W razie zbycia sprzętu, obowiązki oraz uprawnienia Ubezpieczającego wynikające z umowy ubezpieczenia mogą przejść na nabywcę sprzętu, który z chwilą przejęcia sprzętu na własność i otrzymania od zbywcy dokumentu ubezpieczenia staje się Ubezpieczającym, pod warunkiem powiadomienia Ubezpieczyciela.

§ 13

Jedynymi akceptowanymi dowodami prawidłowo wykonanego przeglądu okresowego są wpisy dokonane w karcie gwarancyjnej lub w książce obsługowej o ile stosuje się je do sprzętu.

**SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU SZKODY
§ 14**

1. Ubezpieczający ma obowiązek możliwie jak najszybciej powiadomić Ubezpieczyciela o szkodzie pod numerem telefonu wskazanym w dokumencie ubezpieczenia.
2. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku określonego w ustępie poprzedzającym Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków wypadku.
3. Skutki braku zawiadomienia Ubezpieczyciela o wypadku nie następują, jeżeli Ubezpieczyciel w wyznaczonym do zawiadomienia terminie otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.

§ 15

1. W razie zajścia wypadku Ubezpieczający obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.
2. Jeżeli Ubezpieczający umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w ust. 1, Ubezpieczyciel jest wolny od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.

§ 16

1. W razie wystąpienia wypadku Ubezpieczający zobowiązany jest, skontaktować się telefonicznie z Ubezpieczycielem i podać:
 - 1) imię i nazwisko,
 - 2) dokładny adres miejsca, w którym wystąpiła szkoda,
 - 3) numer i datę wystawienia dokumentu ubezpieczenia,
 - 4) numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Ubezpieczającym lub wskazaną przez niego osobą,
 - 5) okoliczności powstania szkody.

2. Ponadto do obowiązków Ubezpieczającego po wystąpieniu szkody należy:
- 1) niedokonywanie w ubezpieczonym sprzęcie żadnych zmian,
 - 2) zgłoszenie się, w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia szkody, wraz z ubezpieczonym sprzętem, który doznał szkody, do wskazanego przez Ubezpieczyciela punktu naprawczego lub sklepu NEONET, jeżeli waga sprzętu nie przekracza 10 kg,
 - 3) udostępnienie ubezpieczonego sprzętu, który doznał szkody, w uzgodnionym z Ubezpieczycielem terminie, celem naprawy lub dostarczenia do punktu naprawczego, jeżeli waga sprzętu przekracza 10 kg,
 - 4) okazanie przedstawicielowi wskazanego przez Ubezpieczyciela punktu naprawczego dokumentów potwierdzających terminowe wykonywanie przeglądów gwarancyjnych wymaganych w gwarancji producenta,
 - 5) okazanie przedstawicielowi wskazanego przez Ubezpieczyciela punktu naprawczego dokumentu ubezpieczenia uszkodzonego sprzętu,
 - 6) przekazanie Ubezpieczycielowi danych adresowych do korespondencji, celem likwidacji zgłoszonej szkody.

§ 17

1. Niedopełnienie przez Ubezpieczającego obowiązków wymienionych w § 16, może wpłynąć na długość trwania procesu jak również zmniejszenie wypłacanego odszkodowania w zależności od tego, w jakim stopniu niedopełnienie tych obowiązków miało wpływ na ustalenie przyczyny wypadku, okoliczności wypadku lub wysokości odszkodowania lub świadczenia.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w sprzęcie w czasie jego transportu do i z punktu naprawczego.

USTALENIE ROZMIARU SZKODY

§ 18

1. Rozmiar szkody ustalany jest według ceny nowego sprzętu.
2. Ubezpieczony sprzęt nie jest naprawiany a odszkodowanie pokrywa koszty nowego sprzętu.
3. Realizacja świadczenia ubezpieczeniowego, skutkuje automatycznym przeniesieniem prawa własności uszkodzonego sprzętu na Ubezpieczyciela.

WYPŁATA ODSZKODOWANIA

§ 19

1. Ubezpieczający zobowiązany jest do udokumentowania szkody i okoliczności jej powstania.
2. Ubezpieczyciel wypłaca odszkodowanie na podstawie uznania roszczenia w wyniku ustaleń dokonanych w postępowaniu dotyczącym określenia stanu faktycznego, zasadności roszczeń i wysokości odszkodowania lub zawartej ugody albo prawomocnego orzeczenia sądu.
3. Ubezpieczyciel wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o wypadku.
4. Jeżeli w terminie określonym w ust. 3 wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie zostanie wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym z zachowaniem należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe, jednakże bezsporną część odszkodowania Ubezpieczyciel wypłaca w terminie określonym w ust. 3.

§ 20

Wypłata odszkodowanie polega na pokryciu przez Ubezpieczyciela kosztów wymiany sprzętu.

§ 21

1. Jeżeli Ubezpieczający chciałby zgłosić Ubezpieczycielowi reklamację, powinien to uczynić:
 - a) pisemnie na adres Colonnade Insurance S. A. Oddział w Polsce ul. Marszałkowska 111, 00-102 Warszawa lub
 - b) telefonicznie pod nr telefonu 22 528 51 00 (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.
2. 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.
3. Ponadto, Ubezpieczający może wnosić skargi do:
 - a) Rzecznika Finansowego;
 - b) Komisji Nadzoru Finansowego, która sprawuje nadzór nad działalnością Ubezpieczyciela w Polsce;
 - c) Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów;
4. Niezależnie od postanowień niniejszego paragrafu Ubezpieczającemu przysługuje prawo do wstępowania na drogę sądową w celu dochodzenia swoich roszczeń.
5. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów konsumenckich jest Rzecznik Finansowy (<http://www.rf.gov.pl>).

§ 22

Jeżeli ten sam sprzęt w tym samym czasie jest ubezpieczony od tego samego ryzyka u dwóch lub więcej ubezpieczycieli na sumy, które łącznie przewyższają jego wartość ubezpieczeniową, Ubezpieczający nie może żądać świadczenia przewyższającego wysokość szkody.

REGRES UBEZPIECZENIOWY

§ 23

1. Z dniem wypłaty odszkodowania przechodzi na Ubezpieczyciela przysługujące Ubezpieczającemu roszczenie wobec osoby trzeciej odpowiedzialnej za szkodę, do wysokości wypłaconego odszkodowania.
2. Nie przechodzą na Ubezpieczyciela roszczenia Ubezpieczającego wobec osób, z którymi Ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
3. Ubezpieczający obowiązany jest zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.
4. W razie zrzeczenia się przez Ubezpieczającego, bez zgody Ubezpieczyciela, praw przysługujących mu w stosunku do osób trzecich z tytułu szkód, Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania w całości lub w części, a w przypadku, gdy odszkodowanie zostało już wypłacone podlega ono zwrotowi w całości lub części.

ODSTAPIENIE OD UMOWY UBEZPIECZENIA

§ 24

1. Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta w sklepie stacjonarnym NEONET, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy w terminie 30 dni, a w przypadku gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy Ubezpieczyciel nie poinformował Ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie. Odstąpienie od umowy nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej, chyba że do dnia odstąpienia od umowy ubezpieczenia nie wystąpiła szkoda.
2. Konsument, który zawarł na odległość umowę ubezpieczenia, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając oświadczenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 z późn. zm.), jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane.

W przypadku odstąpienia od umowy ubezpieczenia umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu, w terminie 30 dni: i) od odstąpienia od umowy – w przypadku świadczeń konsumenta albo ii) od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy – w przypadku świadczeń Ubezpieczyciela.

W przypadku rozpoczętego za zgodą konsumenta świadczenia usług przed upływem terminów, o których mowa w zdaniu 1 powyżej, Ubezpieczyciel może żądać zapłaty ceny lub wynagrodzenia za usługę rzeczywiście wykonaną. Ubezpieczyciel nie może żądać zapłaty, o której mowa w zdaniu poprzednim, jeżeli rozpoczął świadczenie usług bez zgody konsumenta, a także jeżeli nie wskazał konsumentowi, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową, wysokości ceny lub wynagrodzenia, które konsument jest obowiązany zapłacić w wypadku, o którym mowa w zdaniu pierwszym.

Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi w przypadkach umów całkowicie wykonanych na żądanie konsumenta przed upływem terminów, o których mowa w zdaniu 1 powyżej.

Odstąpienie przez Ubezpieczającego od umowy zakupu sprzętu zawartej na odległość odnosi skutek wobec umowy ubezpieczenia, w zakresie sprzętu, który Ubezpieczający nabył na podstawie tej umowy.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 25

1. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia stron umowy ubezpieczenia powinny być składane na piśmie, chyba że niniejsze warunki ubezpieczenia przewidują inną formę.

2. Korespondencja pomiędzy stronami umowy wysyłana jest na ostatni adres podany przez strony. W razie zmiany adresu do korespondencji strony są zobowiązane do wzajemnego poinformowania się o tym fakcie.

§ 26

W sprawach nie uregulowanych w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia mają zastosowanie przepisy Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, Kodeksu cywilnego oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.

§ 27

Spory wynikające z niniejszej umowy są rozpatrywane według prawa polskiego i mogą być dochodzone przed sądami według właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego.

§ 28

Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia zostały zatwierdzone przez Dyrektora Oddziału Colonnade Insurance S. A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie ul. Marszałkowska 111, w dniu 22 maja 2018 roku i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawartych po tej dacie.

INFORMACJA DOTYCZĄCA DANYCH OSOBOWYCH

Administratorem danych osobowych jest Colonnade Insurance S.A. działająca w Polsce przez oddział (dalej: Colonnade lub Administrator). Podstawą prawną i celem przetwarzania danych osobowych jest podjęcie działań przed zawarciem umowy oraz zawarcie i wykonanie umowy ubezpieczenia, w tym wypełnienie obowiązku prawnego Colonnade w postaci dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego a także do oceny potrzeb (adekwatności oferowanego produktu).

Dane osobowe mogą być również przetwarzane w celu wypełnienia obowiązków prawnych ciążących 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), a także w celach wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora (tj. zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego poprzez jego reasekurację, zapobieganie szkodom Administratora poprzez przeciwdziałanie przestępczości ubezpieczeniowej, której dane dotyczą, zapewnienie zgodności w zakresie międzynarodowych sankcji poprzez prowadzenie analiz, a także w celu dochodzenia lub obrony przed roszczeniami wynikającymi z działalności Administratora w tym podejmowania 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), a także innym podmiotom w związku z usprawnieniami 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 mogą zostać przekazane spółce DXC Technology z siedzibą w Stanach Zjednoczonych, która przystąpiła do programu Privacy Shield, co oznacza, że zapewnia stosowanie odpowiednich środków ochrony i bezpieczeństwa danych osobowych wymaganych przez przepisy europejskie.

W przypadku zawierania umowy przez internet Administrator może dokonywać zautomatyzowanego podejmowania decyzji w tym profilowania do zawarcia umowy w zakresie oceny ryzyka ubezpieczeniowego, które może wpłynąć na zakres oferowanego produktu, wysokość składki lub odmowę zawarcia umowy ubezpieczenia ze względu na podane informacje w szczególności dotyczące wieku, właściwościach przedmiotu ubezpieczenia. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo do uzyskania interwencji ludzkiej ze strony Administratora, do wyrażenia własnego stanowiska i do zakwestionowania tej decyzji poprzez kontakt w niżej podany sposób.

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). Podanie danych osobowych jest konieczne do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia oraz wypełnienia obowiązków prawnych Colonnade – bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie umowy ubezpieczenia. Podanie numeru telefonu jest dobrowolne tak samo jak adresu e-mail, chyba że jest on konieczny do dostarczenia dokumentacji ubezpieczeniowej. Z Administratorem można się kontaktować pisząc pod 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 pod adres oddziału Colonnade.