

## POMOC GAZOWNIKA 24/7

OGÓLNE WARUNKI GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA ASSISTANCE  
z dnia 23 września 2019 r.

1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń:  
pkt 2, pkt 3.1, pkt 5, pkt 11.
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia:  
pkt 3.2, pkt 5.4, pkt 10.

### 1. DEFINICJE

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

**Awaria Instalacji Centralnego Ogrzewania** – zdarzenie wynikające z Przyczyny Wewnętrznej, zaistniałe w Miejscu Ubezpieczenia, polegające na zaprzestaniu prawidłowej pracy kotła centralnego ogrzewania lub rozszczelnieniu Instalacji Centralnego Ogrzewania, skutkujące wyciekami wody;

**Awaria Instalacji Gazowej** – zdarzenie wynikające z Przyczyny Wewnętrznej, zaistniałe w Miejscu Ubezpieczenia, polegające na rozszczelnieniu Instalacji Gazowej, skutkujące niekontrolowanym wydostawaniem się gazu poza obręb Instalacji Gazowej;

**Awaria Urządzenia Gazowego** – wynikające z Przyczyny Wewnętrznej uszkodzenie Urządzenia Gazowego, zaistniałe w Miejscu Ubezpieczenia, uniemożliwiające jego prawidłowe funkcjonowanie, które nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi oraz nie jest spowodowane celowym, bezpośrednim działaniem człowieka;

**Centrum Alarmowe** – działające z upoważnienia Colonnade w zakresie likwidacji szkód centrum serwisowe, któremu Ubezpieczony zobowiązany jest zgłosić zdarzenie ubezpieczeniowe;

**Certyfikat Ubezpieczenia** – dokument potwierdzający przystąpienie Osoby Ubezpieczonej do grupowej Umowy Ubezpieczenia;

**Instalacja Centralnego Ogrzewania** – urządzenia grzewcze (tj. kotły centralnego ogrzewania i grzejniki) przewody i armatura, wytwarzające i rozprowadzające ciepło w Miejscu Ubezpieczenia;

**Instalacja Gazowa** – przewody i armatura gazowa dostarczające i rozprowadzające gaz, znajdujące się w Miejscu Ubezpieczenia, z wyłączeniem Urządzeń Gazowych; granicą instalacji jest kurek lub zawór główny wraz z urządzeniami zabezpieczającymi, odcinającymi Miejsce Ubezpieczenia od zewnętrznej sieci gazowej;

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

**Partner** – małżonek Osoby Ubezpieczonej lub inna osoba stale zamieszkująca z nią na takich samych zasadach jak małżonek, niespokrewniona z Osobą Ubezpieczoną;

**Przyczyna Wewnętrzna** – czynnik powodujący awarię danego sprzętu lub awarię instalacji, mający źródło wewnątrz sprzętu lub instalacji, niewynikający z przyczyn zewnętrznych;

**Specjalista** – osoba posiadająca wymagane kwalifikacje zawodowe do usunięcia Awarii Instalacji Gazowej, Urządzenia Gazowego lub Instalacji Centralnego Ogrzewania, a także ważne uprawnienia do dokonywania takich napraw;

**Ubezpieczający/CUM** – Centrum Usług Multimedialnych Sp. z o.o., al. Wojciecha Korfańskiego 2/142, 40-004 Katowice;

**Ubezpieczony/Państwo** – Osoba Ubezpieczona lub jej Partner;

**Ubezpieczyciel/Colonnade** – Colonnade Insurance Société Anonyme Oddział w Polsce, ul. Marszałkowska 111, 00-102 Warszawa;

**Umowa Ubezpieczenia** – grupowa umowa ubezpieczenia zawarta między Colonnade a CUM, na rachunek klientów CUM (Ubezpieczonych), na podstawie której Colonnade świadczy ochronę ubezpieczeniową opisaną w niniejszych OWU, zaś CUM umożliwia swoim klientom dobrowolne przystąpienie do niej i opłaca składkę;

**Urządzenie Gazowe** – kotły centralnego ogrzewania, podgrzewacze ciepłej wody użytkowej, ogrzewacze pomieszczeń i kuchenki gazowe jedno- i wielopalnikowe znajdujące się na wyposażeniu Miejsca Ubezpieczenia;

**Zdarzenie Assistance** – Awaria Instalacji Gazowej, Urządzenia Gazowego lub Instalacji Centralnego Ogrzewania wynikające z Przyczyny Wewnętrznej, zaistniała w Miejscu Ubezpieczenia, wymagająca interwencji Specjalisty w celu usunięcia ich skutków, zapobieżenia pogłębieniu się awarii lub uszkodzenia i powstawaniu dalszych uszkodzeń.

## 2. PRZYSTĄPIENIE DO UBEZPIECZENIA

- 2.1. Do ubezpieczenia mogą przystąpić osoby w wieku powyżej 18. roku życia.
- 2.2. Objęcie ochroną ubezpieczeniową następuje na podstawie wniosku złożonego przez Osobę Ubezpieczoną u przedstawiciela CUM.
- 2.3. Przystąpienie do ubezpieczenia jest dobrowolne i bezpłatne. Składkę ubezpieczeniową opłaca CUM.

## 3. OKRES UBEZPIECZENIA

- 3.1. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się z dniem rozpoczęcia przez CUM świadczenia usług na podstawie umowy o dostawę usług telekomunikacyjnych, internetu, energii lub gazu i pozostaje w mocy przez okres ubezpieczenia, który jest tożsamy z okresem świadczenia usług przez CUM.
- 3.2. 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 CUM – ochrona wygasa z dniem rozwiązania Umowy Ubezpieczenia;

- b) realizacja usług assistance, których wartość w danym roku trwania ochrony ubezpieczeniowej wyczerpuje limit określony w pkt 6 niniejszych OWU – ochrona wygasa z dniem realizacji ostatniej usługi assistance, jednak rozpocznie się ponownie w kolejnym roku, o ile nadal będzie trwał okres ochrony ubezpieczeniowej wskazany powyżej.

#### 4. OCHRONA UBEZPIECZENIOWA

Świadczenia zapewnione w ramach ubezpieczenia, w tym sumy ubezpieczenia, opisane są szczegółowo w pkt 6 OWU oraz potwierdzone w Certyfikacie Ubezpieczenia.

#### 5. SZKODY

- 5.1. W razie wystąpienia Zdarzenia Assistance 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,
  - e) 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 Gazowej, Urządzenia Gazowego lub Instalacji Centralnego Ogrzewania;
  - 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 realizacji świadczenia.
- 5.4. Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie dopełnił któregokolwiek z obowiązków określonych powyżej, Ubezpieczyciel może odmówić świadczenia usług, o których mowa w pkt 6 OWU, jeżeli niedopełnienie obowiązku przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ustalenie okoliczności lub skutków Zdarzenia Assistance.

#### 6. ZAKRES ŚWIADCZEŃ I SUMA UBEZPIECZENIA

- 6.1. W przypadku Zdarzenia Assistance Colonnade, w celu usunięcia jego skutków, zorganizuje i pokryje koszty dwóch wizyt Specjalisty rocznie, do kwoty 500 złotych (Suma Ubezpieczenia) za każdą wizytę. Koszty wizyty Specjalisty pokrywane w ramach ubezpieczenia obejmują koszty dojazdu, czynności diagnostycznych i robocizny oraz części zamiennych i użytych przez Specjalistę materiałów niezbędnych do usunięcia szkody.

- 6.2. Na życzenie Ubezpieczonego Colonnade, za pośrednictwem Centrum Alarmowego, poza limitem kosztów i liczby zgłoszeń, przekazuje Ubezpieczonemu dane kontaktowe usługodawców świadczących usługi pomocy specjalisty/serwisanta Instalacji Gazowej, Urządzenia Gazowego lub Instalacji Centralnego Ogrzewania.
- 6.3. Suma Ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w danym rocznym Okresie Ubezpieczenia.

## **7. ZMIANY UMOWY UBEZPIECZENIA**

- 7.1. Colonnade ma prawo zmienić, w porozumieniu z CUM, warunki Umowy Ubezpieczenia.
- 7.2. O każdej zmianie warunków ubezpieczenia poinformujemy Państwa na piśmie za pośrednictwem CUM, z 90-dniowym wyprzedzeniem. W takim przypadku będą mieli Państwo prawo do rezygnacji z ubezpieczenia przed wejściem w życie zmienionych warunków lub do jego kontynuacji w oparciu o nowe warunki.
- 7.3. 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. Marszałkowska 111, 00-102 Warszawa.

## **9. PRAWO ZGŁOSZENIA REKLAMACJI**

- 9.1. 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.
- 9.2. 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. Ponadto mogą Państwo wnosić skargi do:
  - a) Rzecznika Finansowego;
  - b) Komisji Nadzoru Finansowego, która sprawuje nadzór nad działalnością Ubezpieczyciela w Polsce;
  - c) Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów.
- 9.3. Niezależnie od powyższych uprawnień przysługuje Państwu prawo do wstępowania na drogę sądową w celu dochodzenia swoich roszczeń.
- 9.4. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów konsumenckich jest Rzecznik Finansowy ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).

## **10. WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA**

- 10.1. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte szkody (Zdarzenia Assistance) powstałe wskutek:
  - a) umyślnego działania Ubezpieczonego; w razie rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego świadczenie nie należy się, chyba że jego zapewnienie przez Ubezpieczyciela odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
  - b) popełnienia przestępstwa umyślnego lub usiłowania popełnienia przestępstwa przez Ubezpieczonego;
  - c) zdarzeń, do których doszło przed przystąpieniem przez Osobę Ubezpieczoną do ubezpieczenia;

- d) działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, epidemii, pandemii, wycieków, zanieczyszczeń, skażeń, reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego bronią jądrową lub promieniotwórczością;
  - e) katastrof naturalnych;
  - f) strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, buntu, rozruchów, rewolucji, powstania, zamieszek społecznych, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania, zarekwirowania i zniszczenia mienia na podstawie obowiązujących przepisów prawa;
  - g) użycia biologicznych lub chemicznych materiałów, substancji lub składników w celu spowodowania zagrożenia życia lub zdrowia ludzkiego;
  - h) aktów wandalizmu;
  - i) awarii jakichkolwiek urządzeń wykorzystywanych do prowadzenia działalności gospodarczej lub zarobkowej;
- 10.2. Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje:
- a) usług związanych z uszkodzeniami, za których naprawę odpowiadają właściwe służby administracyjne lub pogotowia technicznego, energetycznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego: awarie instalacji ciepłej i zimnej wody, pionów kanalizacyjnych, pionów centralnego ogrzewania, instalacji gazowej, przyłączy do budynku;
  - b) remontów ani 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 użytkującego.

## 11. REFUNDACJE

- 11.1. Ubezpieczony, który z powodów od niego niezależnych nie dopełnił obowiązków opisanych w pkt 5 i poniósł wydatki na usunięcie skutków Zdarzenia Assistance, objętego ochroną ubezpieczeniową, może ubiegać się ich refundację przez Colonnade do wysokości Sumy Ubezpieczenia. W tym celu zobowiązany jest zgłosić roszczenie w formie pisemnej lub elektronicznej, na adres:
- Colonnade Insurance S.A. Oddział w Polsce  
ul. Marszałkowska 111  
00-102 Warszawa  
bok@colonnade.pl
- 11.2. 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) oryginały faktur, rachunków, dowodów wpłat, które umożliwią określenie łącznych kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego.
- 11.3. Colonnade refunduje poniesione koszty 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. Bezsportna 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 23 września 2019 roku.

## ZASADY PRZETWARZANIA 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 ocena potrzeb (adekwatności oferowanego produktu). W przypadku innych osób niż Ubezpieczający, np. Ubezpieczony, usprawiedliwionym celem przetwarzania danych osobowych jest wykonanie umowy ubezpieczenia, które stanowi podstawę prawną do ich przetwarzania.

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, prowadzenie marketingu bezpośredniego produktów własnych poprzez prowadzenie działań analitycznych i kontakt z osobą, której dane dotyczą, zapewnienie zgodności w zakresie międzynarodowych sankcji poprzez prowadzenie analiz, 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 umowy (m.in. dostawcom usług IT, pośrednikom ubezpieczeniowym, likwidatorom szkód, windykatorom, agencjom marketingowym), a także w związku z usprawiedliwionym celem Administratora innym podmiotom (m.in. zakładom ubezpieczeń, reasekuratorom, instytucjom płatniczym, podmiotom świadczącym bezpośrednio usługi na rzecz poszkodowanego).

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 gwarantujące 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.

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 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. Niemniej prowadzenie marketingu bezpośredniego za pomocą wiadomości e-mail lub telefonicznie nie będzie możliwe bez uzyskania uprzedniej zgody, która w każdym czasie może być cofnięta poprzez kontakt w sposób wskazany w ogólnych warunkach ubezpieczenia lub na stronie internetowej [www.colonnade.pl](http://www.colonnade.pl).

Z Administratorem można się kontaktować, pisząc na adres oddziału Colonnade, dzwoniąc pod numer +48 22 276 26 08 oraz wysyłając e-mail: [bok@colonnade.pl](mailto:bok@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](mailto:dpo@colonnade.pl)) lub wysłać pismo na adres oddziału Colonnade.

Osobie, której dane dotyczą, przysługuje w szczególności prawo do wniesienia sprzeciwu w zakresie przetwarzania danych osobowych w celu prowadzenia kampanii marketingu bezpośredniego.

Colonnade Insurance Société Anonyme  
Oddział w Polsce  
ul. Marszałkowska 111  
00-102 Warszawa  
Polska

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

e-mail: [bok@colonnade.pl](mailto:bok@colonnade.pl)  
[www.colonnade.pl](http://www.colonnade.pl)