



więcej / niż standard



OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA

ASSISTANCE „DOM24H”

DLA POSIADACZY RACHUNKÓW BRE BANKU SA OTWARTYCH I PROWADZONYCH PRZEZ mBANK

§ 1

Postanowienia ogólne

- Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia Assistance „Dom24h” dla Klientów BRE Banku SA, Posiadaczy rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, zwane w dalszej części **OWU „Dom24h”**, stanowią podstawę zawarcia Umowy Ubezpieczenia pomiędzy BRE Ubezpieczenia Towarzystwem Ubezpieczeń i Reasekuracją Spółką Akcyjną, zwaną dalej **BRE Ubezpieczenia**, a BRE Bankiem Spółką Akcyjną (mBank), zwanym dalej **Bankiem**.
- Umowa Ubezpieczenia zawarta zostaje na rachunek Posiadaczy rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych BRE Banku SA, otwartych i prowadzonych przez mBank.
- Zawarcie Umowy zostanie potwierdzone przez BRE Ubezpieczenia Polisa Generalną stanowiącą wraz z OWU „Dom24h” integralną część Umowy Ubezpieczenia.

§ 2

Definicje pojęć

- Na podstawie OWU „Dom24h” BRE Ubezpieczenia zobowiązuje się spełnić świadczenie w przypadku zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową na warunkach określonych w OWU „Dom24h”.
- Terminy użyte w OWU „Dom24h” oraz innych dokumentach związanych z OWU „Dom24h” oznaczają:
 - Ubezpieczający** – Bank zawierający Umowę Ubezpieczenia i zobowiązany do opłacania składki;
 - Ubezpieczony** – Posiadacz rachunku, objęty ochroną ubezpieczeniową z tytułu Umowy Ubezpieczenia;
 - Umowa Ubezpieczenia** – Umowa zawarta pomiędzy Bankiem a BRE Ubezpieczenia, na podstawie postanowień OWU „Dom24h”, potwierdzona Polisa Generalną;
 - Polisa Generalna** – dokument potwierdzający zawarcie Umowy Ubezpieczenia pomiędzy BRE Ubezpieczenia a Bankiem;
 - Rachunek bankowy** – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy otwierany i prowadzony dla klientów – Posiadaczy rachunków, na podstawie Umowy o prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, przez BRE Bank SA (mBank);
 - Umowa o prowadzenie rachunku** – umowa o prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, regulująca zasady jego używania zawarta między Posiadaczem rachunku a Bankiem;
 - Posiadacz rachunku** – osoba fizyczna, o pełnej zdolności do czynności prawnych, z którą Bank zawarł umowę o prowadzenie rachunku, a w przypadku rachunku wspólnego, każdy ze Współposiadaczy rachunku;
 - Rok ubezpieczeniowy** – 12 miesięczny okres liczony od dnia rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej w odniesieniu do danego Ubezpieczonego lub rocznicy jej rozpoczęcia;
 - Miejsce zamieszkania** – miejsce zamieszkania Ubezpieczonego na terytorium RP, zgłoszone Ubezpieczającemu jako adres do korespondencji;
 - Centrum Pomocy** – jednostka organizacyjna wskazana przez BRE Ubezpieczenia, do której Ubezpieczony zobowiązany jest telefonicznie zgłosić zaistnienie zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową; Centrum Pomocy jest wyłącznie uprawnione do organizacji i wykonywania w imieniu BRE Ubezpieczenia świadczeń wynikających z Umowy Ubezpieczenia;
 - Świadczenia assistance** – usługi polegające na organizacji lub organizacji i pokryciu kosztów świadczeń przez Centrum Pomocy na rzecz Ubezpieczonych w przypadku zajścia zdarzenia losowego, awarii, kradzieży z włamaniem lub na życzenie Ubezpieczonego, w zakresie i w granicach limitów świadczeń przewidzianych w niniejszych OWU „Dom24h”;
 - Kradzież z włamaniem** – działanie polegające na bezprawnym zabiorze, w celu przymuszenia mienia z miejsca zamieszkania, po usunięciu istniejących zabezpieczeń przy użyciu siły fizycznej albo przy użyciu podobionych bądź dopasowanych kluczy lub innych narzędzi pod warunkiem, że użycie tych narzędzi pozostawiło po sobie ślady uszkodzeń; za kradzież z włamaniem uważa się również otwarcie zabezpieczeń oryginalnym kluczem, który sprawca zdobył w wyniku dokonania kradzieży z włamaniem do innego pomieszczenia lub miejsca zamieszkania wymienionego w niniejszych OWU „Dom24h”;
 - Awaria sprzętu AGD/RTV** – uszkodzenie uniemożliwiające prawidłowe korzystanie ze sprzętu AGD lub RTV, zgodnie z instrukcją jego użytkowania;
 - Sprzęt AGD/RTV** – następujące urządzenia, znajdujące się w miejscu zamieszkania, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 6-ciu lat: kuchnia gazowa, kuchnia elektryczna, kuchnia gazowo-elektryczna, lodówka, zamrażarka, lodówka-zamrażarka, pralka, pralko-suszarka, pralko-wirowarka, elektryczna suszarka do ubrań, zmywarka, piekarnik, kuchenka mikrofalowa, odbiornik telewizyjny, odtwarzacz video, odtwarzacz DVD, Blue-ray, radio, radiomagnetofon, sprzęt HiFi;
 - Awaria sprzętu PC** – uszkodzenie uniemożliwiające prawidłowe korzystanie ze sprzętu PC, zgodnie z instrukcją jego użytkowania;

- Sprzęt PC** – znajdujące się w miejscu zamieszkania, komputer stacjonarny wraz z monitorem, laptop, skaner, drukarka, których wiek nie przekracza 7 lat, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej;
- Zdarzenia losowe** – pożar, uderzenie pioruna, przepięcie, wybuch (eksplozja, implozja), huragan, powódź, grad, lawina, zalanie, zalanie przez osoby trzecie, stłuczenie szyby, pośrednie uderzenie pioruna, uderzenie lub upadek statku powietrznego, uderzenie pojazdu mechanicznego, deszcz nawalny, trzęsienie ziemi, zapadanie się ziemi, wydotanie się dymu i sadzy, pęknięcie mrozowe, wandalizm;
- Pożar** – działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozszerzył się o własnej sile;
- Uderzenie pioruna** – bezpośrednie oddziaływanie siły i temperatury pochodzących z wyładowania atmosferycznego (pioruna) na mienie w miejscu zamieszkania;
- Pośrednie uderzenie pioruna** – zniszczenie mienia w miejscu zamieszkania na skutek fali elektromagnetycznej wywołanej uderzeniem pioruna w okolicy miejsca zamieszkania;
- Przepięcie** – gwałtowna zmiana napięcia w sieci elektrycznej lub elektronicznej, powodująca wystąpienie napęcia znacznie przekraczającego wartości dopuszczalne, określone przez producenta dla danego urządzenia;
- Wybuch (eksplozja, implozja)** – gwałtowna zmiana stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów, pary lub cieczy wywołane ich właściwościami rozprężania się;
- Upadek statku powietrznego** – katastrofa bądź przymusowe lądowanie obiektu latającego wyprodukowanego przez człowieka, a także upadek jego części lub przewożonego w nim ładunku;
- Huragan** – działanie wiatru o prędkości nie mniejszej niż 17,5 m/s, potwierdzone przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej; w przypadku braku możliwości uzyskania potwierdzenia bierze się pod uwagę stan faktyczny i rozmiar szkód w miejscach ich powstania oraz w bezpośrednim sąsiedztwie świadczący wyraźnie o masowym i niszczycielskim działaniu wiatru;
- Zalanie** – działanie wody, pary, cieczy lub innych substancji, które wydostały się w sposób niezamierzony i niekontrolowany z instalacji i urządzeń wodociagowych, kanalizacyjnych, centralnego ogrzewania, instalacji gaśniczych oraz innych instalacji technologicznych na mienie znajdujące się w miejscu zamieszkania. Zalanie dotyczy również:
 - urządzeń typu pralki, pralko-wirowki, zmywarki, lodówki, zamrażarki wskutek awarii tych urządzeń lub instalacji,
 - nieumyślnego pozostawienia otwartych zaworów wszelkiego typu,
 - samoczynnego otworzenia się główek tryskaczowych z innych przyczyn niż pożar,
 - samoistnego, tj. niezależnego od działań Ubezpieczonego, osób trzecich lub zwierząt domowych uszkodzenia akwarium lub łódka wodnego;
- Deszcz nawalny** – opady deszczu o współczynniku co najmniej 4, co powinno zostać potwierdzone orzeczeniem Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej; w przypadku braku możliwości uzyskania takiego potwierdzenia przyjmuje się stan faktyczny i rozmiar szkód w miejscu ich powstania świadczący o działaniu deszczu nawalnego;
- Wandalizm** – bezprawne, celowe uszkodzenie lub zniszczenie mienia znajdującego się w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego przez osoby trzecie;
- Wojna** – wojna domowa, konflikt zbrojny z innym państwem, bunt, przewrót, działanie sił zbrojnych, wprowadzenie stanu wojennego lub wyjątkowego;
- Zamieszki** – gwałtowne demonstracje lub wrogie akcje skierowane przeciwko władzy, których celem jest zmiana istniejącego porządku prawnego;
- Terroryzm/sabotaż** – nielegalne akcje indywidualne lub grupowe organizowane z pobudek politycznych, religijnych lub ideologicznych skierowane przeciwko osobom lub obiektom:
 - w celu zastraszenia ludności i dezorganizacji życia publicznego (terroryzm),
 - w celu dezorganizacji funkcjonowania transportu publicznego, zakładów produkcyjnych lub usługowych (sabotaż);
- RP** – Rzeczpospolita Polska;
- Dostawca** – podmiot świadczący usługi opisane w §7 OWU „DOM24h” na podstawie umowy zawartej pomiędzy tym podmiotem a Ubezpieczonym, za pośrednictwem Centrum Pomocy.

§ 3

Zakres Umowy Ubezpieczenia

Umowa Ubezpieczenia jest zawarta w zakresie:

- Ubezpieczenia Dom Assistance.
- Serwisu Informacyjnego, który obejmuje:
 - Informację o sieci usługodawców,

- Infolinię Budowlano-Remontową,
 - Infolinię PC,
 - Infolinię weterynaryjną,
 - Infolinię rodzinną,
 - Infolinię „Tanie Zakupy,”
 - Infolinię Prawną.
- Domowego Serwisu Concierge.

§ 4

Przedmiot ubezpieczenia

- Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja albo organizacja i pokrycie kosztów świadczeń assistance, realizowanych na rzecz Ubezpieczonego za pośrednictwem Centrum Pomocy w przypadku wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową w czasie trwania odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia.
- Świadczenia assistance o których mowa w ust. 1 powyżej świadczone są w ramach wybranego przez Ubezpieczonego wariantu ubezpieczenia Assistance „Dom24h”.
- Zgodnie z postanowieniami § 11 OWU „Dom24h” dostępne są następujące warianty ubezpieczenia: STANDARD, KOMFORT i PREMIUM.

DOM ASSISTANCE

§ 5

Zakres ubezpieczenia

- Zdarzeniem objętym ochroną ubezpieczeniową, które uzasadnia realizację świadczeń assistance w zakresie Dom Assistance, jest powstanie szkody w mieniu znajdującym się w miejscu zamieszkania w następstwie kradzieży z włamaniem, zdarzenia losowego, uszkodzenia/zatrzaśnięcia zamka, awarii sprzętu RTV/AGD/PC zgodnie z wariantem ubezpieczenia, o którym mowa w §11.
- Ubezpieczony (lub w jego imieniu inna osoba) zobowiązany jest zgłosić zaistniałe zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową do Centrum Pomocy.
- Z uwagi na fakt, że realizacja świadczenia assistance jest powiązana z aktualnym miejscem zamieszkania, Ubezpieczony ma obowiązek każdorazowo poinformowania Ubezpieczającego o zmianie adresu miejsca zamieszkania.
- W zależności od wybranego wariantu ubezpieczenia, Ubezpieczonemu przysługują świadczenia wymienione w ust. 5-9, ograniczone wysokością określonych w § 11 limitów.
- W razie powstania szkody w miejscu zamieszkania, w wyniku wystąpienia zdarzenia losowego lub kradzieży z włamaniem, Centrum Pomocy organizuje **Interwencję specjalisty domowego**. W celu usunięcia szkody Centrum Pomocy organizuje i pokrywa do ustalonego limitu koszty dojazdu oraz robocizny specjalisty odpowiedzialnego ze względu na rodzaj szkody (śluszarz, hydraulik, elektryk, dekarz, murarz, glazurnik, malarz, stolarz, szklarz, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych). Koszty części zamiennych lub użytych materiałów niezbędnych do usunięcia szkody ponosi Ubezpieczony.
- W razie uszkodzenia lub zatrzaśnięcia zamka w drzwiach Centrum Pomocy organizuje **Interwencję ślusarza** i pokryje koszty jego dojazdu oraz robocizny w ramach przysługującego odrębnego limitu świadczenia. Koszty części zamiennych lub użytych materiałów niezbędnych do usunięcia szkody ponosi Ubezpieczony.
- Jeżeli w następstwie wystąpienia zdarzenia losowego lub kradzieży z włamaniem w miejscu zamieszkania istnieje potrzeba zabezpieczenia ocalałego mienia, Centrum Pomocy organizuje (do wyboru przez Ubezpieczonego) jedno ze świadczeń, opisanych w pkt 1)-3):
 - Dozór mienia** – Centrum Pomocy organizuje i pokryje do ustalonego limitu koszty dozoru mienia przez profesjonalną firmę ochroniarską od momentu zgłoszenia włamania lub zdarzenia losowego przez Ubezpieczonego, albo
 - Transport mienia** – Centrum Pomocy organizuje i pokryje do ustalonego limitu koszty przewiezienia mienia Ubezpieczonego z miejsca zamieszkania do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego na terytorium RP, albo
 - Przechowanie mienia** – Centrum Pomocy organizuje i pokryje do ustalonego limitu koszty przechowania mienia Ubezpieczonego w przechowalni mienia na terytorium RP.
- W razie awarii sprzętu AGD/RTV/PC w miejscu zamieszkania, Centrum Pomocy organizuje następujące świadczenia:
 - Interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu AGD/RTV** – Centrum Pomocy organizuje i pokryje do ustalonego limitu koszty dojazdu do miejsca zamieszkania i koszty robocizny odpowiedzialnego specjalisty do celu naprawy sprzętu AGD/RTV. W sytuacji, gdy naprawa sprzętu AGD/RTV jest niemożliwa w miejscu zamieszkania, Centrum Pomocy organizuje i pokryje do i w ramach ustalonego limitu koszty transportu do i od zewnętrznego usługodawcy oraz koszty robocizny. Koszt części zamiennych lub użytych materiałów niezbędnych do usunięcia szkody pokrywa Ubezpieczony. Warunkiem dokonania naprawy jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego roku produkcji uszkodzonego sprzętu AGD/RTV poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego wiek sprzętu AGD/RTV, z zastrzeżeniem, że w przypadku wątpliwości, wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego specjalistę;

- 2) **Interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu PC** – Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje do ustalonego limitu koszty dojazdu do miejsca zamieszkania i koszty robocizny odpowiedniego specjalisty w celu naprawy sprzętu PC. W sytuacji, gdy naprawa sprzętu PC jest niemożliwa w miejscu zamieszkania, Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje do i w ramach ustalonego limitu koszty transportu do i od zewnętrznego usługodawcy oraz koszty robocizny. Koszt części zamiennych lub użytych materiałów niezbędnych do usunięcia szkody pokrywa Ubezpieczony. Warunkiem dokonania naprawy jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego roku produkcji uszkodzonego sprzętu PC poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego wiek sprzętu PC, z zastrzeżeniem, że w przypadku wątpliwości, wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego specjalistę. Naprawa sprzętu PC obejmuje: w przypadku awarii hardware – naprawę sprzętu, w przypadku awarii software – wsparcie w zakresie oprogramowania, pomoc w konfiguracji, przeinstalowanie oprogramowania.
9. Na życzenie ubezpieczonego Centrum Alarmowe zorganizuje następujące świadczenia:
 - 1) **Organizacja i pokrycie kosztów przeprowadzki** – w ramach usługi Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty (do wysokości ustalonego limitu) transportu i przenoszenia mienia w trakcie przeprowadzki z Miejsca zamieszkania do nowego miejsca zamieszkania Ubezpieczonego.

SERWIS INFORMACYJNY

§ 6

Zakres Serwisu Informacyjnego

1. W ramach **Informacji o sieci usługodawców** Centrum Pomocy udziela na życzenie Ubezpieczonego informacji o podmiotach świadczących następujące usługi: ślusarskie, hydrauliczne, elektryczne, dekarские, szklarskie, stolarskie, murarskie, dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych oraz klimatyzacyjnych, malarskie, glazurnicze oraz parkieciarskie.
2. W ramach usług **Infolinii PC** Centrum Pomocy na wniosek Ubezpieczonego zapewni pomoc zdalną w przypadku awarii sprzętu PC a także udzieli podstawowych informacji w zakresie:
 - 1) komunikatów pakietów biurowych (typowe błędy),
 - 2) danych teled adresowych firm zajmujących się naprawą lub serwisem sprzętu komputerowego,
 - 3) danych teled adresowych sklepów ze sprzętem PC,
 - 4) nowości sprzętowych,
 - 5) oprogramowania antywirusowego,

W przypadku braku możliwości rozwiązania problemu zdalnie Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty interwencji specjalisty PC w ww. zakresie – usługa specjalisty PC organizowana jest w ramach Assistance Domowego.
3. W ramach **Infolinii Budowlano-Remontowej** Centrum Pomocy udziela, na życzenie Ubezpieczonego i w oparciu o ogólnodostępne bazy danych, informacji o placówkach znajdujących się na terytorium RP, usługach realizowanych oraz procedurach obowiązujących na terytorium RP, w zakresie:
 - 1) formalności administracyjno-prawnych, które należy dopełnić podczas remontu lokalu mieszkalnego / domu jednorodzinnego,
 - 2) czy i ewentualnie jakich formalności administracyjno-prawnych należy dopełnić przy zakupie lub sprzedaży nieruchomości albo działki,
 - 3) podatków – w zakresie związanym z nabyciem i sprzedażą nieruchomości,
 - 4) usługodawców – adresy oraz telefony,
 - 5) urzędów gminy – adresy oraz telefony,
 - 6) placówek banków – adresy oraz telefony,
 - 7) sklepów z materiałami budowlanymi – adresy oraz telefony.
4. W ramach **Infolinii Weterynaryjnej** Centrum Pomocy udziela, na życzenie Ubezpieczonego i w oparciu o ogólnodostępne bazy danych, następujących informacji:
 - 1) o obowiązkowych szczepieniach dla zwierząt,
 - 2) o rasach psów uznawanych za niebezpieczne i wymogach związanych z posiadaniem takiego psa,
 - 3) o wysokości podatku od posiadanych zwierząt,
 - 4) o hotelach i schroniskach dla zwierząt,
 - 5) o klubach miłośników zwierząt (np. poszczególnych ras psów),
 - 6) o wystawach zwierząt,
 - 7) na temat nowoczesnych sposobów pielęgnacji i odżywiania szczeniąt i kociąt,
 - 8) dotyczących adresów lecznic weterynaryjnych,
 - 9) o całodobowym pogotowiu weterynaryjnym,
 - 10) dotyczących adresów salonów piękności dla psów i kotów,
 - 11) dotyczących adresów sklepów zoologicznych,
 - 12) dotyczących adresów sklepów z artykułami i żywnością dla psów i kotów,
 - 13) dotyczących adresów szkółek dla zwierząt (tresura),
 - 14) o sposobach transportu zwierząt (samolotem, pociągiem) i związanych z tym formalnościach,
 - 15) o cmentarzach dla zwierząt.

5. W ramach usług **Infolinii Rodzinnej** Centrum Pomocy udziela, na życzenie Ubezpieczonego i w oparciu o ogólnodostępne bazy danych, informacji o świadczeniach społecznych i rodzinnych oraz innych informacji dotyczących:
 - 1) świadczeń emerytalnych, rentowych, chorobowych, macierzyńskich, opiekuńczych, rehabilitacyjnych, pogrzebowych i wypadkowych,
 - 2) uprawnień osób niepełnosprawnych,
 - 3) zasiłków rodzinnych i pielęgnacyjnych,
 - 4) dodatków z tytułu urodzenia lub samodzielnego wychowywania dziecka,
 - 5) dodatków z tytułu kształcenia dziecka (rozpoczęcie roku szkolnego, podjęcie przez dziecko nauki w szkole poza miejscem zamieszkania),
 - 6) wysokości oraz okresu pobierania zasiłków dla bezrobotnych,
 - 7) kryteriów dochodowych uprawniających do otrzymywania świadczeń,
 - 8) kursów w zakresie przeszkolenia zawodowego,
 - 9) placówek edukacyjnych, kursów językowych,
 - 10) programu Pierwsza Praca oraz Programu Pierwszy Biznes,
 - 11) danych teled adresowych (inspektoraty KRUS, ZUS, urzędy pracy, inspektoraty pracy, agencje pośrednictwa pracy, Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie),
 - 12) przesyłanie wzorów formularzy oraz wniosków dla świadczeniobiorców.

6. W ramach **Infolinii „Tanie Zakupy”** Centrum Pomocy udziela, na życzenie Ubezpieczonego i w oparciu o ogólnodostępne bazy danych, informacji dotyczącej cen produktów zgodnie z parametrami zdefiniowanymi przez Ubezpieczonego (np. rodzaj, model, seria produktu, miejsce zakupu) jak również przekazuje Ubezpieczonego informacje dotyczące warunków zakupu i formy płatności (np. kartą płatniczą przez Internet). Usługa obejmuje zapytania dotyczące produktów o wartości powyżej 300 PLN takich jak: sprzęt RTV/AGD, sprzęt komputerowy, aparaty fotograficzne, akcesoria dla dzieci, wyposażenie domu, odzież, kosmetyki, sprzęt sportowy, książki i filmy, gry i oprogramowanie, sprzęt motoryzacyjny, akcesoria telefoniczne.
7. W ramach **Infolinii Prawnej** Centrum Pomocy zapewnia na życzenie Ubezpieczonego następujące świadczenia informacyjne:
 - 1) Telefoniczna informacja prawna dotycząca obowiązujących przepisów (maksymalnie 20 minut) udzielana przez pracowników w dni robocze w godzinach 9.00-17.00 obejmująca:
 - a) prawo cywilne,
 - b) prawo ubezpieczeniowe (z wyłączeniem relacji Ubezpieczonego z BRE Ubezpieczenia TU lub Ubezpieczającym),
 - c) prawo podatkowe dotyczące osób fizycznych,
 - d) prawo pracy,
 - 2) Przesłanie na adres e-mail lub numer fax wskazany przez Ubezpieczonego:
 - a) aktu prawnego (ustawa, ratyfikowana umowa międzynarodowa, rozporządzenie, powszechnie obowiązujący akt prawa miejscowego),
 - b) wzorca umowy sprzedaży, najmu, dzierżawy, pożyczki, darowizny, umowy o pracę, o dzieło, zlecenia.
 - 3) Udzielanie informacji teled adresowych dotyczących:
 - a) biur podatkowych,
 - b) sądów,
 - c) prokuratur,
 - d) kancelarii adwokackich,
 - e) kancelarii radcowskich,
 - f) kancelarii notarialnych.
 - 4) Umawianie wizyt w kancelariach prawnych i biurach podatkowych.
 - 5) Świadczenie informacyjne, o którym mowa w ust. 7 pkt 2) powyżej, realizowane jest w sposób następujący:
 - a) Centrum Pomocy po otrzymaniu telefonicznego zgłoszenia Ubezpieczonego przekazuje mu żądany wzór umowy lub żądany zakres informacji co do właściwych przepisów,
 - b) Informacja o właściwych przepisach przekazywana jest w formie wyciągu z właściwego aktu prawnego wraz z jego interpretacją prawną,
 - c) Centrum Pomocy, w terminie do 2 (dwóch) dni roboczych od dnia telefonicznego zgłoszenia do Centrum Pomocy, realizuje świadczenie informacyjne przesyłając Ubezpieczonego treść odpowiedzi na wskazany przez niego adres e-mail lub numer fax.

8. W ramach **Serwisu Informacyjnego** realizacja świadczenia informacyjnego polega na telefonicznym udzieleniu przez Centrum Pomocy informacji lub na przesłaniu Ubezpieczonego treści informacji na wskazany przez niego adres e-mail lub numer fax.
9. Informacje, o których mowa w ust. 1-6 powyżej, mają charakter wyłącznie ogólnoinformacyjny i nie mogą być traktowane jako ostateczna opinia czy porada.

DOMOWY SERWIS CONCIERGE

§ 7

Zakres Domowego Serwisu Concierge

1. W ramach **Domowego Serwisu Concierge**, na prośbę Ubezpieczonego, Centrum Pomocy zorganizuje następujące usługi oraz udzieli informacji w zakresie określonym szczegółowo w poniższej tabeli:

DOMOWY SERWIS CONCIERGE	
Na życzenie Ubezpieczonego (Bez limitu)	Organizacja specjalisty od napraw domowych.
	Organizacja specjalisty w zakresie napraw sprzętu RTV/AGD/PC.
	Organizacja pomocy specjalisty w zakresie montażu urządzeń.
	Organizacja pomocy domowej.
	Organizacja profesjonalnej pomocy sprzątającej.
	Organizacja dozoru/ transportu lub przechowywanie mienia.
	Organizacja profesjonalnej ochrony domu.
	Organizacja wizyty projektanta od aranżacji wnętrza.
	Informacja o numerach telefonów firm organizujących przeprowadzki, firm dokonujących remontów mieszkań i budynków, firm organizujących dozór mieszkań i budynków mieszkalnych.
	Informacja o numerach telefonów usługodawców (hydraulik, elektryk, szklarz, dekarz, technik urządzeń grzewczych, glazurnik, murarz, malarz, stolarz, kominiarz, itp.) najbliższych od miejsca zamieszkania Ubezpieczonego.
	Informacja o numerach telefonów służb publicznych zobowiązanych do interwencji w związku ze szkodą powstałą w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego.
	Informacja o numerach telefonów zastępczych lokali mieszkalnych.

2. W zakresie Domowego Serwisu Concierge nie występują limity świadczeń organizacyjnych oraz informacyjnych w ciągu roku ubezpieczeniowego.
3. Po otrzymaniu od Ubezpieczonego zlecenia świadczenia usługi organizacyjnej, Centrum Pomocy niezwłocznie przystępuje do poszukiwania Dostawcy danego zlecenia oraz ustala możliwość wykonania zlecenia przez danego Dostawcę, a także ustala wszystkie warunki wykonania danego zlecenia. Następnie Centrum Pomocy oddzwania do Ubezpieczonego na numer telefonu podany przez niego przy składaniu zlecenia oraz informuje Ubezpieczonego o wszystkich warunkach wykonania zlecenia.
4. W przypadku braku możliwości wykonania usługi na warunkach podanych przez Ubezpieczonego, Centrum Pomocy przedstawia Ubezpieczonego określone przez Dostawcę warunki wykonania danego zlecenia.
5. Po otrzymaniu od Ubezpieczonego zlecenia świadczenia usługi informacyjnej, Centrum Pomocy niezwłocznie przystępuje do poszukiwania informacji potrzebnej do wykonania złożonego przez Ubezpieczonego zlecenia, a następnie oddzwania do Ubezpieczonego na numer telefonu podany przez niego przy składaniu zlecenia oraz podaje mu informacje, jakich Ubezpieczony oczekiwał przy składaniu zlecenia Centrum Pomocy.
6. Centrum Pomocy podejmuje maksymalnie cztery próby telefonicznego skontaktowania się z Ubezpieczonym, w celu udzielenia mu informacji w ramach Domowego Serwisu Concierge. W ramach tego kontaktu Centrum Pomocy informuje Ubezpieczonego o przyjęciu zlecenia przez danego Dostawcę oraz o warunkach wykonania danego zlecenia przez tego Dostawcę. Warunki umowy określające sposób wykonania usługi zorganizowanej przez Centrum Pomocy, jak również wszelkie związane z tym koszty, określa wyłącznie umowa zawarta pomiędzy Dostawcą a Ubezpieczonym za pośrednictwem Centrum Pomocy. Umowę uważa się za zawartą z chwilą jednoznacznej akceptacji przez Ubezpieczonego wszystkich warunków wykonania danej usługi przez Dostawcę.
7. Koszty świadczenia usług bądź dostawy towarów, określone na podstawie umów zawartych przez Ubezpieczonego z Dostawcą obciążają Ubezpieczonego. Ubezpieczony jest zobowiązany do pokrycia w/w kosztów w sposób uzgodniony z Dostawcą bezpośrednio u Dostawcy lub za pośrednictwem Centrum Pomocy. Możliwe formy płatności to: karta kredytowa, przelew, gotówka.

§ 8

Wyłączenia odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia

1. BRE Ubezpieczenia nie pokrywa kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego bez powiadomienia i zezwolenia Centrum Pomocy, nawet jeśli są objęte ochroną ubezpieczeniową i mieszczą się w limitach świadczeń, określonych w OWU „Dom24h” z zastrzeżeniem §14 ust. 5.
2. Odpowiedzialność w zakresie jakości i sposobu wykonania usług oraz odpowiedzialność za szkody wyrządzone w związku z wykonaniem zorganizowanych przez Centrum Pomocy świadczeń assistance określonych w niniejszych OWU „Dom24h” ponoszą każdorazowo zewnętrzni usługodawcy.

3. Z odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia są wyłączone zdarzenia, które zaszyły w związku z:
- 1) działaniami wojennymi, wewnętrznymi zamieszkami i rozruchami, strajkami, aktami terroru, działaniem energii jądrowej, trzęsieniem ziemi oraz skutkami działania materiałów rozszczepialnych,
 - 2) działaniami Ubezpieczonego podjętymi w stanie nietrzeźwości lub w stanie po użyciu alkoholu (w rozumieniu przepisów Ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi) lub środków odurzających, substancji psychotropowych, oraz środków zastępczych (w rozumieniu przepisów Ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii), a działania te miały wpływ na powstanie lub rozmiar szkody,
 - 3) prowadzeniem przez Ubezpieczonego działalności gospodarczej w miejscu zamieszkania,
 - 4) remontami i bieżącymi naprawami przeprowadzanymi w miejscu zamieszkania,
 - 5) szkodami gómiczymi w rozumieniu prawa gómiczego,
 - 6) szkodami powstałymi w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu urządzeń wodno-kanalizacyjnych, do naprawy których zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku, w którym znajduje się miejsce zamieszkania,
 - 7) szkodami powstałymi wskutek zawilgocenia miejsca zamieszkania w wyniku zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych poprzez niezabezpieczone otwory, jeżeli obowiązek konserwacji tych urządzeń, instalacji czy elementów budynku należał do Ubezpieczonego,
 - 8) szkodami powstałymi wskutek przenikania wód gruntowych,
 - 9) uszkodzeniami kanalizacji, rur instalacyjnych, gazowych i wodociągowych oraz podziemnych linii energetycznych oraz wszystkich tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiadają administracja miejsca zamieszkania lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego,
 - 10) szkodami w mieniu znajdującym się w miejscu zamieszkania lub awarią sprzętu AGD/RTV/PC, zaistniałymi przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej w stosunku do danego Ubezpieczonego.

§ 9

Ochrona ubezpieczeniowa

1. Posiadacz rachunku przystępuje do Umowy Ubezpieczenia poprzez złożenie oświadczenia o przystąpieniu do Umowy Ubezpieczenia w formie pisemnej, elektronicznej lub przez telefon, o ile Ubezpieczający udostępni taką funkcjonalność.
2. Przed przystąpieniem Posiadacza rachunku do Umowy Ubezpieczenia, Ubezpieczający jest zobowiązany do udostępnienia Posiadaczowi rachunku treści OWU „Dom24h”.
3. W stosunku do każdego Ubezpieczonego ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego, następującego bezpośrednio po miesiącu, w którym Ubezpieczony wyraził zgodę na przystąpienie do Umowy Ubezpieczenia, pod warunkiem posiadania aktywnego rachunku bankowego i zgłoszenia Ubezpieczonego do BRE Ubezpieczenia przez Ubezpieczającego.
4. Odpowiedzialność BRE Ubezpieczenia w stosunku do zdarzeń losowych skutkujących koniecznością organizacji usług specjalisty domowego, o których mowa w §5 ust. 5 rozpoczyna się po upływie 30 dni od daty rozpoczęcia się ochrony ubezpieczeniowej, zgodnie z ust. 3 powyżej.
5. Odpowiedzialność BRE Ubezpieczenia w stosunku do awarii sprzętu RTV/AGD/PC skutkujących koniecznością organizacji usług specjalisty w zakresie napraw sprzętu RTV/AGD/PC, o których mowa w §5 ust. 8 rozpoczyna się po upływie 60 dni od daty rozpoczęcia się ochrony ubezpieczeniowej, zgodnie z ust. 3 powyżej.
6. Ochrona ubezpieczeniowa trwa przez okres jednego miesiąca kalendarzowego i jest automatycznie przedłużana na kolejne okresy ubezpieczenia równe kolejnym miesiącom kalendarzowym.
7. W stosunku do każdego Ubezpieczonego ochrona ubezpieczeniowa wygasa:
 - 1) z dniem rozwiązania Umowy Ubezpieczenia pomiędzy Ubezpieczającym a BRE Ubezpieczenia,
 - 2) z dniem rozwiązania Umowy o korzystanie z rachunku,
 - 3) z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, za który przypadła niezapłacona składka,
 - 4) z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, za który została opłacona składka, w przypadku rezygnacji przez Ubezpieczonego z automatycznego przedłużenia ochrony ubezpieczeniowej na kolejny okres,
 - 5) z dniem śmierci Ubezpieczonego.
8. BRE Ubezpieczenia dopuszcza możliwość wznowienia ochrony ubezpieczeniowej po jej wygaśnięciu w przypadku określonym w ust. 7 pkt. 3) powyżej. Wznowienie ochrony następuje wówczas z pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego, w którym Ubezpieczający dokonał płatności składki za danego Ubezpieczonego, chyba że przerwa w ochronie ubezpieczeniowej trwała dłużej niż 2 miesiące kalendarzowe. W przypadku gdy zerwa w ochronie ubezpieczeniowej trwała dłużej niż 2 miesiące kalendarzowe wznowienie ochrony ubezpieczeniowej nie jest możliwe, a objęcie ochroną ubezpieczeniową wymaga ponownego przystąpienia do Umowy Ubezpieczenia zgodnie z ust. 1 powyżej.

9. W przypadku zmiany wariantu ubezpieczenia przez Ubezpieczonego, ochrona ubezpieczeniowa w zakresie dokonanych zmian rozpoczyna się pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego, następującego bezpośrednio po miesiącu, w którym Ubezpieczony dokonał zmiany wariantu ubezpieczenia oraz zmiana ta została zgłoszona przez Ubezpieczającego do BRE Ubezpieczenia.

§ 10

Rezygnacja z ubezpieczenia

1. Ubezpieczony ma prawo zrezygnować z automatycznego przedłużenia ochrony ubezpieczeniowej w każdym momencie jej trwania. Ubezpieczony składa w tym celu oświadczenie o rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej na kolejny okres ubezpieczenia w formie pisemnej, elektronicznej lub przez telefon, o ile Ubezpieczający udostępni taką funkcjonalność.

§ 11

Limity świadczeń

1. Limity liczby i wartości poszczególnych świadczeń stanowią górną granicę odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia i ustalane są na okres jednego roku ubezpieczeniowego.
2. Limity liczby i wartości poszczególnych świadczeń dla danego Ubezpieczonego w ramach określonego wariantu Ubezpieczenia „Dom24h” w roku ubezpieczeniowym przedstawiają odpowiednio poniższe tabele:

1) Wariant STANDARD - obowiązuje na terytorium RP

SYTUACJA W JAKIEJ PRZYŚLUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	Liczba świadczeń w roku ubezpieczeniowym	Maksymalna wartość świadczenia na 1 zdarzenie	
Uszkodzenie mienia w miejscu zamieszkania wskutek kradzieży z włamaniem lub zdarzenia losowego	Interwencja specjalisty domowego	2	300 PLN	
	Świadczenia zamienne	Dozór mienia	1	500 PLN
		Transport mienia		
		Przechowanie mienia		
Uszkodzenie / zatrzęsienie zamka w miejscu zamieszkania	Interwencja ślusarza	1	300 PLN	
Na życzenie Ubezpieczonego	Infolinia Prawna	1	nd.	
	Informacja o sieci usługodawców		Bez limitu	
	Infolinia budowlano-remontowa		Bez limitu	
	Infolinia weterynaryjna		Bez limitu	
	Infolinia rodzinna		Bez limitu	
	Infolinia „Tanie Zakupy”		Bez limitu	

2) Wariant KOMFORT - obowiązuje na terytorium RP

SYTUACJA W JAKIEJ PRZYŚLUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	Liczba świadczeń w roku ubezpieczeniowym	Maksymalna wartość świadczenia na 1 zdarzenie	
Uszkodzenie mienia w miejscu zamieszkania wskutek kradzieży z włamaniem lub zdarzenia losowego	Interwencja specjalisty domowego	2	400 PLN	
	Świadczenia zamienne	Dozór mienia	1	800 PLN
		Transport mienia		
		Przechowanie mienia		
Uszkodzenie / zatrzęsienie zamka w miejscu zamieszkania	Interwencja ślusarza	2	300 PLN	
Awaria sprzętu AGD/RTV w miejscu zamieszkania	Interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu RTV/AGD	2	500 PLN	
Na życzenie Ubezpieczonego	Organizacja i pokrycie kosztów przeprowadzki	2	500 PLN	
	Infolinia Prawna	3	nd.	
	Informacja o sieci usługodawców		Bez limitu	
	Infolinia budowlano-remontowa		Bez limitu	
	Infolinia weterynaryjna		Bez limitu	
	Infolinia rodzinna		Bez limitu	
Infolinia „Tanie Zakupy”		Bez limitu		

3) Wariant PREMIUM - obowiązuje na terytorium RP

SYTUACJA W JAKIEJ PRZYŚLUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	Liczba świadczeń w roku ubezpieczeniowym	Maksymalna wartość świadczenia na 1 zdarzenie	
Uszkodzenie mienia w miejscu zamieszkania wskutek kradzieży z włamaniem lub zdarzenia losowego	Interwencja specjalisty domowego	4	500 PLN	
	Świadczenia zamienne	Dozór mienia	1	1 000 PLN
		Transport mienia		
		Przechowanie mienia		
Uszkodzenie / zatrzęsienie zamka w miejscu zamieszkania	Interwencja ślusarza	2	500 PLN	
Awaria sprzętu AGD/RTV/PC w miejscu zamieszkania	Interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu RTV/AGD	2	500 PLN	
	Interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu PC	1	500 PLN	
Na życzenie Ubezpieczonego	Organizacja i pokrycie kosztów przeprowadzki	2	500 PLN	
	Infolinia Prawna	3	nd.	
	Informacja o sieci usługodawców		Bez limitu	
	Infolinia budowlano-remontowa		Bez limitu	
	Infolinia PC		Bez limitu	
	Infolinia weterynaryjna		Bez limitu	
	Infolinia rodzinna		Bez limitu	
	Infolinia „Tanie Zakupy”		Bez limitu	
Domowy Serwis Concierge		Bez limitu		

- Posiadacz rachunku objęty ochroną ubezpieczeniową ma możliwość w każdej chwili w trakcie trwania roku ubezpieczeniowego zmiany wariantu ubezpieczenia, składając w tym celu Ubezpieczającemu dyspozycję zmiany wariantu ubezpieczenia w formie pisemnej, elektronicznej lub przez telefon, o ile Ubezpieczający udostępni taką funkcjonalność.
- W przypadku zmiany wariantu ubezpieczenia w trakcie trwania roku ubezpieczeniowego liczba i wartość wykorzystanych świadczeń ulega zaliczeniu na poczet świadczeń w nowo wybranym wariantcie.

§ 12

Okres ubezpieczenia

- Umowa Ubezpieczenia zostaje zawarta na czas nieokreślony.
- Ubezpieczający ma prawo do odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia w terminie 7 dni od jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy Ubezpieczenia następuje na podstawie pisemnego oświadczenia Ubezpieczającego.
- Umowa Ubezpieczenia może być rozwiązana w każdym czasie, poprzez złożenie przez jedną ze Stron tj. Ubezpieczającego (Bank) i BRE Ubezpieczenia pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu, z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
- Złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Ubezpieczenia oraz wypowiedzenie Umowy Ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym BRE Ubezpieczenia udzielało ochrony ubezpieczeniowej.

§ 13

Składka

- Ubezpieczający zobowiązany jest optać składkę w terminach i wysokości określonych w Polisie Generalnej na rachunek bankowy wskazany przez BRE Ubezpieczenia.
- Składkę ustala się biorąc pod uwagę:
 - okres odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia,
 - liczbę Ubezpieczonych,
 - wariant ubezpieczenia,
 - wysokości limitów liczby i wartości poszczególnych świadczeń w roku ubezpieczeniowym,
 - inne czynniki wpływające na prawdopodobieństwo powstania zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową.

§ 14

Postępowanie w razie zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową

- W razie powstania zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, Ubezpieczony powinien zapobiec w miarę możliwości zwiększaniu się szkody i ograniczyć konsekwencje zdarzenia.
- Ubezpieczony (lub w jego imieniu inna osoba) obowiązany jest przed podjęciem działań we własnym zakresie, niezwłocznie skontaktować się z Centrum Pomocy, czynnym całą dobę, siedem dni w tygodniu i podać następujące dane:
 - imię i nazwisko Ubezpieczonego Posiadacza rachunku,
 - adres miejsca zamieszkania,
 - numer PESEL lub numeru paszportu Ubezpieczonego,
 - numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą,
 - krótki opis zdarzenia oraz rodzaju potrzebnej pomocy,
 - nazwisko i adres sprawcy szkody, w przypadku gdy dane te są znane Ubezpieczonemu,
 - wszelkie inne informacje niezbędne Centrum Pomocy do realizacji świadczenia.
- Ponadto Ubezpieczony powinien:
 - udzielić Centrum Pomocy wyjaśnień dotyczących zdarzenia, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń BRE Ubezpieczenia,
 - udzielić specjalistę (usługodawcy zewnętrznemu) przyslanemu przez Centrum Pomocy wszelkich niezbędnych pełnomocnictw,

- nie powierzać wykonania świadczeń innym osobom, do których spełnienia zobowiązane jest BRE Ubezpieczenia, chyba że Centrum Pomocy nie przystąpi do spełnienia świadczenia w okresie dwóch godzin od zawiadomienia o szkodzie albo awarii sprzętu AGD/RTV/PC (w razie braku innych uzgodnień pomiędzy Ubezpieczonym a Centrum Pomocy) lub wyrazi zgodę na spełnienie świadczenia przez inną osobę,
- współdziałać z Centrum Pomocy w zakresie niezbędnym do realizacji świadczenia.
- Centrum Pomocy, po otrzymaniu zgłoszenia oraz niezbędnych do wykonania świadczenia informacji określonych w ust. 2 i ust. 3 powyżej, przystępuje niezwłocznie do organizacji pomocy i usług assistance, biorąc pod uwagę dyspozycje Ubezpieczonego i możliwości lokalne.
- W przypadku, gdy Centrum Pomocy nie przystąpi do spełnienia świadczenia w okresie dwóch godzin od zawiadomienia o szkodzie albo awarii sprzętu AGD/RTV/PC lub wyrazi zgodę na spełnienie świadczenia przez inną osobę, Centrum Pomocy dokona zwrotu Ubezpieczonemu kosztów realizacji świadczenia do wysokości odpowiedniego limitu określonego w §11.
- W przypadku organizacji i pokrycia kosztów przeprowadzki, Ubezpieczony jest zobowiązany przedłożyć Centrum Alarmowemu dokument świadczący o posiadaniu tytułu prawnym do nowego miejsca zamieszkania lub przedłożenie oświadczenia o zmianie miejsca zamieszkania.

§ 15

Postanowienia końcowe

- Jeżeli Ubezpieczający lub Ubezpieczony nie zgadza się z decyzjami BRE Ubezpieczenia co do odmowy zaspokojenia roszczenia lub wysokości przyznanego świadczenia, bądź chciałby złożyć skargę lub zażalenie związane z przystąpieniem do Umowy lub jej wykonaniem, może on wystąpić z wnioskiem skierowanym do Zarządu BRE Ubezpieczenia.
- Wniosek, o którym mowa w ust. 1, zostanie rozpatrzony w ciągu 30 dni od daty wpływu do BRE Ubezpieczenia.
- W zakresie opodatkowania odszkodowań należnych z tytułu Umowy zastosowanie mają odpowiednio obowiązujące przepisy prawa podatkowego.
- Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego.
- W sprawach, nieregulowanych postanowieniami OWU stosuje się przepisy prawa polskiego, w tym Kodeksu Cywilnego, ustawy o działalności ubezpieczeniowej oraz innych obowiązujących aktów prawnych.
- Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia ASSISTANCE „Dom24h” dla Posiadaczy Rachunków BRE Banku SA Otwartych i Prowadzonych przez mBank zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu BRE Ubezpieczenia TUIR S.A. nr BRE-TU/2013/4/2/4 z dnia 29.04.2013 r. i wchodzi w życie z dniem **03.06.2013 r.**

Informacja Prawna

W związku z wejściem w życie *Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrzeniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym* od 11 października 2015 r. ulegają zmianie zasady składania i rozpatrywania reklamacji na usługi świadczone przez podmioty rynku finansowego.

- W każdym przypadku osoba uprawniona z Umowy Ubezpieczenia może wnieść Reklamację. Reklamacja to wystąpienie, w tym skarga i zażalenie, skierowane do Towarzystwa zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo.
- Reklamację można składać w następujący sposób:
 - Towarzystwu BRE Ubezpieczenia TUIR S. A.:
 - ustnie – telefonicznie pod nr telefonu **+48 22 444 70 00** (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora) albo osobiście podczas wizyty w jednostce Towarzystwa,
 - w formie elektronicznej na adres e-mail: **serwis@axaubezpieczenia.pl**

- w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Towarzystwa – **BRE Ubezpieczenia TUIR S.A. w Warszawie, ul. Ks. I. Skorupki 5, albo**
 - drogą pocztową na adres: **BRE Ubezpieczenia TUIR S.A. Ul. Ks. I. Skorupki 5, 00-963 Warszawa**
- Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej klientów.
 - Odpowiedź Towarzystwa na Reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej lub za pomocą innego nośnika informacji albo pocztą elektroniczną, jeżeli osoba składająca Reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo na wniosek osoby składającej Reklamację Towarzystwo potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.
 - Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.
 - W przypadku gdy Towarzystwo nie posiada danych kontaktowych osoby składającej Reklamację, przysyłając Reklamację, należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail (w przypadku wyboru takiej formy kontaktu).
 - Odpowiedzi na Reklamację Towarzystwo udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
 - W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Towarzystwo w tym terminie wyśle informację o przyczynie niemożności rozpatrzenia Reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na Reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.
 - Jeżeli osoba składająca Reklamację nie zgadza się ze stanowiskiem Towarzystwa wyrażonym w odpowiedzi na Reklamację, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Osoba składająca Reklamację może również wystąpić do sądu powszechnego z powództwem przeciwko Towarzystwu tj. BRE Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy Ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia.
 - Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
 - Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
 - Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich Towarzystwo informuje, że podmiotem uprawnionym dla Towarzystwa do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; www.rf.gov.pl).

W przypadku zdarzenia ubezpieczeniowego prosimy o niezwłoczny kontakt z Centrum Pomocy mBanku pod nr tel.: +48 (22) 459 10 00

Prosimy pamiętać, że miejscem zamieszkania zgodnie z OWU jest miejsce zgłoszone Bankowi jako adres do korespondencji.

Nr polisy generalnej 9000081

Od listopada 2013 r. zmienia się nazwa firmy i skrót Banku z „BRE Bank Spółka Akcyjna” i „BRE Bank S.A.” na „mBank Spółka Akcyjna” oraz „mBank S.A.” Zasady oferowania oraz obsługi produktów pozostają bez zmian.

Z dniem 1 grudnia 2015 r. BRE Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółka Akcyjna zmieniło nazwę na AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółka Akcyjna, w skrócie AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. Zmianie uległ także adres siedziby Towarzystwa na ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa. Zasady oferowania oraz obsługi produktów pozostają bez zmian.

BRE Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.
ul. Ks. I. Skorupki 5, 00-963 Warszawa
tel.: +48 22 444 70 00 • fax.: +48 22 444 70 02
www.breubeezpieczenia.pl

Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy
XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego,
KRS 0000271543 • REGON 140806789 • NIP 107 000 61 55
Wysokość Kapitału Zakładowego: 107 912 677 PLN, opłacony w całości