

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA
„BEZPIECZNY TELEFON”
zatwierdzone Uchwałą Zarządu Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
Nr 03/P/2016 z dnia 12.02.2016

Tabela informacyjna o najistotniejszych warunkach ubezpieczenia

Rodzaj informacji	Nr zapisu z Ogólnych Warunków Indywidualnego ubezpieczenia „Bezpieczny telefon”
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartość wykupu ubezpieczenia	§ 12,13 i § 14 Wartość wykupu: nie dotyczy
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 11
3. Koszty oraz wszelkie inne obciążenia potrącane ze składek ubezpieczeniowych, z aktywów ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych lub poprzez umorzenie jednostek uczestnictwa ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych	Nie dotyczy (jedynym obciążeniem Ubezpieczającego jest opłacana składka ubezpieczeniowa)
4. Wartość wykupu ubezpieczenia w poszczególnych okresach trwania ochrony ubezpieczeniowej oraz okres, w którym roszczenie o wypłatę wykupu nie przysługuje	Nie dotyczy (Umowa ubezpieczenia nie posiada wartości wykupu)

Postanowienia ogólne

§ 1

Na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „**Bezpieczny Telefon**” (dalej „**OWU**”) Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu (dalej „**Ubezpieczyciel**”) zawiera umowy ubezpieczenia (dalej „**Umowa ubezpieczenia**”) z osobami fizycznymi (dalej „**Ubezpieczający**”), na podstawie których Ubezpieczony jest obejmowany ochroną ubezpieczeniową.

Definicje

§ 2

Ilekoć w niniejszych OWU, jak również w innych dokumentach sporządzanych w związku z zawieraniem lub wykonywaniem Umowy ubezpieczenia używa się następujących pojęć, oznaczają one w odpowiednim przypadku i liczbie:

- 1) **Agent** - Credit Agricole Bank Polska S. A. działający na rzecz i w imieniu Ubezpieczyciela;
- 2) **Koszty naprawy** - wynagrodzenie Punktu naprawczego z tytułu naprawy oraz organizacji naprawy Telefonu. Koszty naprawy nie uwzględniają kosztów materiałów zamiennych;
- 3) **Kradzież kieszonkowa** - działanie polegające na bezprawnym zaborze w celu przywłaszczenia Telefonu bez użycia przemocy fizycznej czy psychologicznej z kieszeni odzieży lub z torby posiadanej przez Ubezpieczonego w momencie utraty Telefonu;
- 4) **Kradzież z włamaniem** - działanie polegające na bezprawnym zaborze w celu przywłaszczenia ubezpieczonego mienia z miejsca zamkniętego lub pojazdu po usunięciu istniejących zabezpieczeń przy użyciu siły fizycznej albo przy użyciu podrobionych bądź dopasowanych kluczy lub innych narzędzi, pod warunkiem, że ich użycie 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 wymienionego w niniejszych OWU lub w wyniku Kradzieży kieszonkowej;
- 5) **Nieautoryzowane połączenia telefoniczne** - połączenia telefoniczne wykonane za pomocą utraconego Telefonu;
- 6) **Okres ubezpieczenia** - okres, w którym Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność na podstawie Umowy ubezpieczenia (rozpoczęcie ochrony następuje pod warunkiem zapłacenia składki lub jej pierwszej raty, w terminie wskazanym w Polisie);
- 7) **Polisa** - wydawany przez Ubezpieczyciela dokument potwierdzający zawarcie Umowy ubezpieczenia oraz warunki, na jakich została ona zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem;
- 8) **Przypadkowe uszkodzenie** - uszkodzenie Telefonu powstałe wskutek nagłego zdarzenia polegającego na działaniu nagłej siły zewnętrznej, którego charakter jest przypadkowy i niemożliwy do przewidzenia, skutkujące przerwaniem lub zakłóceniem funkcji Telefonu lub którejś z jego części, wymagające naprawy w celu przywrócenia funkcjonalności Telefonu;
- 9) **Punkt naprawczy** - położony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej zakład naprawczy prowadzący działalność w zakresie dokonywania napraw telefonów;
- 10) **Rozbój** - działanie polegające na bezprawnym zaborze mienia w celu jego przywłaszczenia z zastosowaniem przemocy fizycznej lub groźby jej natychmiastowego użycia w stosunku do Ubezpieczonego lub osoby bliskiej;
- 11) **Telefon** - telefon komórkowy posiadający numer IMEI i/lub numer seryjny, zakupiony przez Ubezpieczonego, najpóźniej 2 lata przed wystąpieniem zdarzenia ubezpieczeniowego;
- 12) **Świadczenia assistance** - wymienione w OWU usługi polegające na organizacji lub organizacji i pokryciu kosztów świadczeń przez Ubezpieczyciela na rzecz Ubezpieczonego w przypadku Kradzieży kieszonkowej, Kradzieży z włamaniem, Rozboju, Przypadkowego uszkodzenia lub na życzenie Ubezpieczonego, w zakresie i w granicach limitów świadczeń przewidzianych w OWU;
- 13) **Ubezpieczający** - osoba fizyczna, która zawiera z Ubezpieczycielem Umowę ubezpieczenia na rzecz swoją lub na rachunek osób trzecich wskazanych jako Ubezpieczonych, zobowiązana do zapłaty składki;
- 14) **Ubezpieczony** - Ubezpieczający lub inna osoba fizyczna, wskaza-

na przez Ubezpieczającego, której udzielana jest ochrona ubezpieczeniowa na podstawie Umowy ubezpieczenia, zgodnie z niniejszymi OWU;

- 15) **Ubezpieczyciel** - Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą we Wrocławiu;
- 16) **Umowa ubezpieczenia** - umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Ubezpieczycielem a Ubezpieczającym na podstawie niniejszych OWU, za pośrednictwem Agenta.

Przedmiot i zakres ochrony

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest świadczenie przez Ubezpieczyciela, całodobowo, na rzecz Ubezpieczonego następujących Świadczeń assistance:
 - a) **Organizacja i pokrycie kosztów naprawy Telefonu - § 7,**
 - b) **Zakup nowego Telefonu - § 8,**
 - c) **Zwrot kosztów nieautoryzowanych połączeń - § 9,**
 - d) **Infolinia konsumencka - na życzenie Ubezpieczonego - § 10.**
2. Świadczenia assistance realizowane są wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Zawarcie Umowy ubezpieczenia i Okres ubezpieczenia

§ 4

1. Ubezpieczający może zawrzeć Umowę ubezpieczenia na własny rachunek lub na cudzy rachunek.
2. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na Okres ubezpieczenia, który:
 - a) rozpoczyna się od dnia następującego po dniu zawarcia Umowy ubezpieczenia, pod warunkiem zapłaty składki lub jej pierwszej raty oraz
 - b) kończy się z upływem 12 miesięcy od daty ustalonej w Umowie ubezpieczenia jako termin płatności składki lub pierwszej raty składki, przy czym termin ten przypada najpóźniej w terminie jednego miesiąca od dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia.
3. Jeżeli Ubezpieczyciel, nie później niż miesiąc przed zakończeniem okresu, na który Umowa ubezpieczenia została zawarta, nie poinformuje Ubezpieczającego, że nie wyraża zgody na przedłużenie Umowy ubezpieczenia, Ubezpieczający ma prawo przedłużyć Umowę ubezpieczenia na kolejne 12 miesięcy, na takich samych warunkach, dokonując zapłaty składki z tytułu przedłużonej Umowy ubezpieczenia, w terminie i wysokości analogicznych jak dla poprzedniej Umowy ubezpieczenia (tj. w takim samym dniu i miesiącu). Przedłużenie Umowy ubezpieczenia nie następuje, jeśli Ubezpieczający nie zapłacił w terminie składki lub którejś z rat składki z tytułu Umowy ubezpieczenia.
4. Ubezpieczyciel potwierdza zawarcie Umowy ubezpieczenia wystawiając Polisę.
5. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się od dnia ustalonego w Polisie jako pierwszy dzień Okresu ubezpieczenia, pod warunkiem zapłaty składki lub pierwszej raty składki w terminie płatności ustalonym w Polisie.
6. W tym samym czasie, na rachunek tego samego Ubezpieczonego, może zostać zawarta wyłączenie jedna Umowa ubezpieczenia na podstawie niniejszych OWU.
7. Ubezpieczający ma prawo wypowiedzieć Umowę ubezpieczenia w każdym czasie, ze skutkiem na koniec dnia, w którym Ubezpieczający złożył oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy ubezpieczenia (liczy się data powiadomienia o wypowiedzeniu Agenta lub Ubezpieczyciela).
8. W przypadku wygaśnięcia stosunku ubezpieczenia przed upływem okresu, na jaki została zawarta Umowa ubezpieczenia albo udzielania z innych przyczyn ochrony ubezpieczeniowej w krótszym okresie niż ustalony w Umowie ubezpieczenia, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.
9. Ubezpieczający ma prawo do odstąpienia od Umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia zawarcia tej umowy (liczy się data powiadomienia o odstąpieniu Agenta lub Ubezpieczyciela).
10. Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki za okres, w którym Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

11. Umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu i Okres ubezpieczenia kończy się z upływem najwcześniejszej z poniższych dat:
- 1) z dniem zgonu Ubezpieczonego lub
 - 2) z dniem złożenia wypowiedzenia Umowy ubezpieczenia, zgodnie z ust. 7, lub
 - 3) z dniem odstąpienia przez Ubezpieczającego od Umowy ubezpieczenia, zgodnie z ust. 9, lub
 - 4) w przypadku braku zapłaty drugiej lub kolejnej raty składki - z upływem 7 dnia od dnia doręczenia Ubezpieczającemu wezwania do zapłaty, o którym mowa w ust. 12, o ile Ubezpieczający nie dokonał zapłaty składki w ciągu 7 dni od dnia otrzymania wezwania do zapłaty lub
 - 5) z dniem doręczenia Ubezpieczającemu oświadczenia Ubezpieczyciela o wypowiedzeniu Umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku, gdy Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zaplaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka lub jej pierwsza rata nie została zapłacona w terminie, przy czym Ubezpieczyciel może żądać zapłaty składki za okres, w którym udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
12. W przypadku nieopłacenia drugiej lub kolejnej raty składki przez Ubezpieczającego, Ubezpieczyciel może skierować do Ubezpieczającego wezwania do jej zapłaty, z pouczeniem, że brak zapłaty raty składki w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego wezwania do zapłaty spowoduje ustanie odpowiedzialności wynikającej z Umowy ubezpieczenia.

Składka ubezpieczeniowa
§ 5

1. Do zapłaty składki zobowiązany jest Ubezpieczający.
2. Składka może być opłacana jednorazowo za cały Okres ubezpieczenia lub w ratach, z częstotliwością miesięczną, kwartalną lub półroczną.
3. Terminy, częstotliwość i sposób płatności składki ustala się w Umowie ubezpieczenia.
4. Za dzień zapłaty składki uważa się dzień uznania rachunku Ubezpieczyciela kwotą wymaganej składki lub jej raty.
5. W razie nadpłaty składki zostanie ona rozliczona zgodnie z dyspozycją Ubezpieczającego. W przypadku braku dyspozycji, zostanie ona zaliczona na poczet następnych składek.
6. Składkę ubezpieczeniową za każdego Ubezpieczonego oblicza się za czas trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela, według tabeli składek obowiązującej w dniu zawarcia Umowy ubezpieczenia.

Limity Świadczeń assistance
§ 6

Poniższa tabela określa limity dotyczące ilości i wartości poszczególnych Świadczeń assistance, które stanowią górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w Okresie ubezpieczenia, w ramach jednej Umowy ubezpieczenia:

Zdarzenie ubezpieczeniowe	Rodzaj Świadczenia assistance	Limit na zdarzenia ubezpieczeniowe w Okresie ubezpieczenia	Limity Świadczeń assistance w Okresie ubezpieczenia
PRZYPADKOWE USZKODZENIE	1) Organizacja i pokrycie kosztów naprawy Telefonu. Koszty naprawy nie uwzględniają kosztów materiałów zamiennych	1	600 PLN
KRADZIEŻ KIESZONKOWA, KRADZIEŻ Z WŁAMANIEM, ROZBÓJ	2) Zakup nowego Telefonu	1	2 000 PLN
	3) Zwrot kosztów Nieautoryzowanych połączeń telefonicznych	1	1 000 PLN
Na życzenie Ubezpieczonego	Infolinia konsumencka	-	Bez limitu

Organizacja i pokrycie kosztów naprawy Telefonu
§ 7

1. W przypadku Przypadkowego uszkodzenia Telefonu, Ubezpieczyciel zobowiązany jest do zorganizowania i pokrycia Kosztów naprawy Telefonu, do limitu określonego w § 6.
2. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów materiałów zamiennych potrzebnych do naprawy Telefonu.

Zakup nowego Telefonu
§ 8

1. W przypadku utraty Telefonu wskutek Kradzieży z włamaniem, Kradzieży kieszonkowej lub Rozboju, Ubezpieczyciel zobowiązany jest do pokrycia kosztu zakupu nowego Telefonu do wartości utraconego Telefonu, lecz nie więcej niż limit określony w § 6.
2. W przypadku braku dostępności Telefonu takiego jak utracony, Ubezpieczyciel zobowiązany jest do zakupu Ubezpieczonemu Telefonu o podobnych parametrach technicznych. Jeśli nie jest możliwe spełnienie Świadczeń assistance, o których mowa w zdaniu poprzedzającym i w ust. 1, Ubezpieczonemu przysługuje świadczenie pieniężne w wysokości równoważności ceny zakupu Telefonu o podobnych parametrach technicznych, do wysokości limitu określonego w § 6.
3. W celu uzyskania świadczeń, o których mowa w niniejszym paragrafie niezbędne jest przekazanie Ubezpieczycielowi protokołu policji potwierdzającego utratę Telefonu wskutek Kradzieży z włamaniem, Kradzieży kieszonkowej lub Rabunku oraz dokument potwierdzający nabycie przez Ubezpieczającego Telefonu, w tym w szczególności paragon fiskalny lub fakturę VAT.

Zwrot kosztów nieautoryzowanych połączeń
§ 9

1. W przypadku utraty Telefonu w skutek Kradzieży z włamaniem, Kradzieży kieszonkowej lub Rozboju, Ubezpieczyciel zobowiązany jest do zwrotu kosztów połączeń telefonicznych wykonanych za pośrednictwem Telefonu do momentu zablokowania możliwości wykonywania połączeń telefonicznych we właściwej sieci telefo-

nicznej, do wysokości limitu określonego w § 6.

2. Na żądanie Ubezpieczyciela Ubezpieczony przesyła następujące dokumenty:
 - a) szczegółowy biling połączeń telefonicznych, na podstawie którego można określić łączny koszt Nieautoryzowanych połączeń telefonicznych,
 - b) zaświadczenie od operatora telefonii komórkowej określające datę i godzinę dokonania blokady wykonywania połączeń telefonicznych,
 - c) protokół policji zaświadczający o utracie Telefonu wskutek Kradzieży z włamaniem, Kradzieży kieszonkowej lub Rabunku.

Infolinia konsumencka - postępowanie w przypadku reklamacji związanych z usługami telekomunikacyjnymi § 10

Na życzenie Ubezpieczonego Ubezpieczyciel zapewni:

Udzielanie informacji na temat:	a) ochrony praw konsumenta w zakresie korzystania z usług telekomunikacyjnych, b) gdzie i w jakich godzinach przyjmuje powiatowy /miejski rzecznik konsumentów, c) danych teleadresowych instytucji powołanych do ochrony praw konsumenta,
Udzielanie porad:	a) gdzie i w jakim terminie złożyć reklamację dotyczącą umów telekomunikacyjnych, b) jak napisać pismo reklamacyjne do operatora telekomunikacyjnego, c) jak postąpić w przypadku odrzucenia uzasadnionej reklamacji,
Przesłanie na adres poczty elektronicznej wskazany przez Ubezpieczonego:	a) aktów prawnych (ustawy, rozporządzenia, uchwały), b) wzorów umów oraz pism reklamacyjnych,
Telefoniczna informacja prawna:	udzielana przez prawników dotycząca kwestii z zakresu prawa konsumenckiego.
Umawianie wizyt w kancelariach prawnych	

Wyłączenia odpowiedzialności § 11

1. Ubezpieczyciel nie ponosi kosztów świadczeń odpowiadających zakresem Świadczeniom assistance poniesionych samodzielnie przez Ubezpieczonego - jeżeli jednak skontaktowanie się z Ubezpieczycielem w celu skorzystania ze Świadczeń assistance było niemożliwe z powodu siły wyższej lub innych obiektywnych przyczyn, Ubezpieczyciel, na zasadach określonych w § 12, pokryje koszty w takiej wysokości, jakie poniosłoby Ubezpieczyciel w przypadku organizowania Świadczeń assistance.
2. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte:
 - a) utrata danych lub oprogramowania Telefonu,
 - b) uszkodzenie lub wyczerpanie baterii, akumulatorów zasilających Telefon,
 - c) uszkodzenie, kradzież, Kradzież z włamaniem, Kradzież kieszonkowa, Rozbój lub zgubienie akcesoriów dodatkowych sprzedawanych wraz z Telefonem lub nabytych osobno, w szczególności: zestawu słuchawkowego, modemu, anteny, kabli, ładowarki, dodatkowych baterii,
 - d) szkody spowodowane działaniem ognia i następujących żywiołów: trzęsienia ziemi, powodzi, huraganu,
 - e) szkody spowodowane niewłaściwym podłączeniem Telefonu

do sieci elektrycznej,

- f) uszkodzenia powstałe wskutek użytkowania Telefonu w sposób niezgodny z instrukcją obsługi,
 - g) szkody powstałe w Telefonie objętym kampanią wycofania produktu z rynku,
 - h) szkody powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, strajków oraz aktów terrorizmu i sabotażu, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę,
 - i) szkody powstałe wskutek działania energii jądrowej lub skażenia radioaktywnego,
 - j) szkody spowodowane przez zwierzęta,
 - k) szkody spowodowane przez dzieci,
 - l) awarie będące następstwem napraw dokonywanych przez osoby do tego nieupoważnione.
3. Ochroną ubezpieczeniową nie są również objęte:
 - a) koszty instalacji oprogramowania Telefonu innego niż podstawowe niezbędne do funkcjonowania aparatu,
 - b) wymiana części podlegających normalnemu zużyciu i okresowej wymianie w związku z eksploatacją Telefonu: baterii, obudowy Telefonu, chyba że konieczność ich wymiany jest bezpośrednim następstwem wypadku objętego Umową ubezpieczenia,
 - c) uszkodzenia estetyczne, wgniecenia, zadrapania, odbarwienia oraz inne, które nie mają wpływu na funkcjonalność Telefonu, chyba że powyższe zmiany są skutkiem szkody objętej zakresem ubezpieczenia,
 - d) koszty dostarczenia Telefonu do Punktu naprawczego oraz koszty odbioru naprawionego lub nienaprawionego Telefonu z Punktu naprawczego realizującego naprawę w ramach Umowy ubezpieczenia,
 - e) spowodowane działaniem wirusów komputerowych, oprogramowania komputerowego lub wadliwym funkcjonowaniem na skutek powyższych czynników,
 - f) awarie wynikające z wadliwych pikseli w liczbie niższej lub równej liczbie dopuszczalnej zgodnie z normą ISO 13406-2 z roku 2001.
 4. Ubezpieczyciel nie odpowiada za szkody:
 - a) spowodowane umyślnym działaniem lub zaniechaniem Ubezpieczonego lub osób z którymi pozostaje w gospodarstwie domowym,
 - b) spowodowane rażącym niedbalstwem Ubezpieczonego (w przypadku rażącego niedbalstwa Świadczenie assistance jest należne, jeśli jego wykonanie odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności),
 - c) stanowiące utracone korzyści, w szczególności utracony zysk lub dochód,
 - d) stanowiące straty pośrednie powstałe wskutek braku możliwości użytkowania Telefonu.
 5. Ubezpieczyciel nie odpowiada również za szkody powstałe wskutek niedopełnienia obowiązków wynikających z instrukcji producenta dotyczących korzystania z Telefonu.
 6. Ochroną ubezpieczeniową nie są również objęte:
 - a) szkody spowodowane przez oprogramowanie zainstalowane w Telefonie oraz w wyniku działania wirusa elektronicznego,
 - b) szkody polegające na utracie wartości Telefonu,
 - c) szkody polegające na utracie danych zapisanych w pamięci Telefonu lub karcie SIM,
 - d) szkody w Telefonach użytkowanych niezgodnie z przeznaczeniem,
 - e) szkody w Telefonach wypożyczanych w celach zarobkowych,
 - f) szkody w Telefonie, który został poddany przeróbkom, przebudowie lub w którym dokonano zmiany numeru IMEI, z wyłączeniem przypadków, w których zmiana numeru IMEI nastąpiła na skutek naprawy w ramach gwarancji producenta lub sprzedawcy lub w ramach rękojmi albo realizacji roszczeń z tytułu przepisów o sprzedaży konsumenckiej albo na skutek naprawy wykonanej w ramach Umowy ubezpieczenia,
 - g) szkody powstałe w czasie doświadczeń lub eksperymentów przeprowadzanych przy wykorzystaniu Telefonu.
 7. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte uszkodzenia telefonu:

- a) spowodowane działaniem wody lub innych cieczy, w szczególności wskutek zamoczenia Telefonu, chyba że było to spowodowane działaniem służb ratowniczych w sytuacji zagrożenia zdrowia i życia w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego;
 - b) spowodowane wilgocią, rdzą lub korozją postępującą stopniowo;
 - c) polegające na powierzchniowych uszkodzeniach mechanicznych aparatu telefonicznego: porysowanie, wytarcie zewnętrznego lakieru Telefonu, które, poza zmniejszeniem atrakcyjności wizualnej Telefonu, nie mają wpływu na poprawność działania Telefonu;
 - d) powstałe wskutek wad materiałowych lub wad konstrukcyjnych;
8. Odpowiedzialnością Ubezpieczyciela nie są objęte szkody w Telefonach użytych w działalności przestępczej lub terrorystycznej.

Refundacje

§ 12

1. W sytuacji opisanej w § 11 ust. 1 Ubezpieczyciel zapewni refundację kosztów poniesionych samodzielnie przez Ubezpieczonego do wysokości, w jakiej zostałyby one poniesione, gdyby dane Świadczenie assistance było realizowane bezpośrednio przez Ubezpieczyciela.
2. Zgłoszenie roszczenia o wypłatę refundacji (odszkodowania), o którym mowa w ust. 1 powinno zawierać:
 - a) szczegółowy opis okoliczności zdarzenia oraz przyczyny nieskontaktowania się z Ubezpieczycielem wraz z dokumentacją,
 - b) faktury, rachunki, dowody wpłaty, które umożliwią określenie łącznych kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego.
3. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 1 wypłacane jest w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Ubezpieczyciela zawiadomienia o zajściu zdarzenia.
4. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie powinno być spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania Ubezpieczyciel powinien spełnić w terminie przewidzianym w ust. 3.
5. Jeżeli Ubezpieczyciel nie wypłaci odszkodowania w terminie określonym w ust. 3, zawiadamia pisemnie osobę zgłaszającą roszczenie o przyczynach niemożności zaspokojenia roszczeń w całości lub części, a także wypłaca bezsporną część odszkodowania.
6. Jeśli odszkodowanie przysługuje, Ubezpieczyciel przekazuje wraz z jego wypłatą pisemną informację o wypłacie odszkodowania Ubezpieczonemu.

Jeżeli odszkodowanie lub świadczenie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, Ubezpieczyciel informuje o tym na piśmie:

- 1) osobę występującą z roszczeniem oraz
- 2) Ubezpieczonego w przypadku Umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczeniowskazując na okoliczności oraz na podstawie prawnej uzasadniającej całkowitą lub częściową odmowę wypłaty świadczenia. Informacja ta zawiera pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

W przypadku Umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o wystąpieniu Wypadku ubezpieczeniowego może zgłosić również Ubezpieczony albo jego spadkobiercy. W tym przypadku spadkobierca jest traktowany tak jak uprawniony z Umowy ubezpieczenia.

7. Udzielenie informacji niezgodnych z prawdą przez zgłaszającego roszczenie o wypłatę odszkodowania może być podstawą do odmowy jego wypłaty, jeżeli miało to wpływ na ustalenie okoliczności Zdarzenia ubezpieczeniowego, odpowiedzialności Ubezpieczyciela lub miało na celu wyłudzenie odszkodowania.

Tryb postępowania w razie zajścia zdarzenia objętego ubezpieczeniem

§ 13

1. W przypadku Kradzieży kieszonkowej, Kradzieży z włamaniem lub Rozboju, Ubezpieczony powinien niezwłocznie (przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie) skontaktować się z właściwym operatorem telefonii komórkowej w celu zablokowania możliwości wykonywania połączeń.
2. W przypadku Kradzieży kieszonkowej, Kradzieży z włamaniem lub Rozboju oraz Przewlekłego uszkodzenia, Ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie skontaktować się z Centrum pomocy za pośrednictwem Ubezpieczyciela, pod numerem telefonu podanym w Polisie i w pierwszej kolejności podać następujące informacje:
 - a) Nr Polisy,
 - b) PESEL, datę urodzenia, imię i nazwisko oraz adres zamieszkania,
 - c) nr telefonu, pod którym możliwy jest kontakt z Ubezpieczonym,
 - d) krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy,
 - e) wszelkie informacje konieczne pracownikowi Centrum pomocy do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług;
 - f) współdziałacz z Ubezpieczycielem w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania.
3. Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub na skutek rażącego niedbalstwa nie dopełnił obowiązku, o którym mowa w ust. 1 Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za Nieautoryzowane połączenia, które były możliwe z tego powodu. Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub na skutek rażącego niedbalstwa nie dopełnił obowiązku, o którym mowa w ust. 2 Ubezpieczyciel może odmówić organizacji Świadczeń assistance określonych w § 7-10, w zakresie, w jakim szkoda jest następstwem niewykonania tych obowiązków lub w zakresie, w jakim wskutek niewykonania tych obowiązków Ubezpieczyciel nie miał możliwości ustalić swojej odpowiedzialności.
4. Niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 2 Centrum pomocy zleca wykonanie Świadczenia assistance.
5. Jeżeli brak jest podstaw do wykonania Świadczenia assistance lub może być ono świadczone w innym zakresie niż określony w zgłoszeniu, o którym mowa w ust. 2, Ubezpieczonemu przekazywana jest informacja ze wskazaniem okoliczności i podstaw prawnych uzasadniających całkowitą lub częściową odmowę wykonania Świadczenia assistance.

Termin likwidacji szkody i pokrycie kosztów

§ 14

1. W terminie 7 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o zajściu zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, Ubezpieczyciel informuje pisemnie o jego otrzymaniu Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zawiadomieniem, oraz przeprowadza postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości Świadczenia assistance, a także informuje osobę występującą z tym roszczeniem, pisemnie, lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela lub wysokości Świadczenia assistance, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania. Świadczenie assistance realizowane jest w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Ubezpieczyciela zawiadomienia o zajściu zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową.
3. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości Świadczenia assistance okazało się niemożliwe, Świadczenie assistance powinno być spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część Świadczenia assistance Ubezpieczyciel powinien spełnić w terminie przewidzianym w ust. 2.
4. Jeżeli Ubezpieczyciel nie wypłaci Świadczenia assistance w terminie określonym w ust. 2-3, zawiadamia pisemnie osobę zgłaszającą

cą roszczenie o przyczynach niemożności zaspokojenia roszczeń w całości lub części, a także wypłata bezsporną część Świadczenia assistance.

- Jeśli świadczenie ubezpieczeniowe przysługuje, Ubezpieczyciel przekazuje wraz z jego wypłatą pisemną informację o wypłacie świadczenia ubezpieczeniowego Ubezpieczonemu.
- Jeżeli Świadczenie ubezpieczeniowe nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, Ubezpieczyciel informuje o tym pisemnie osobę występującą z roszczeniem, wskazując na okoliczności oraz na podstawie prawnej uzasadniającej całkowitą lub częściową odmowę wypłaty Świadczenia assistance.
- Ubezpieczyciel ma obowiązek udostępniać osobom, o których mowa w ust. 1, informacje i dokumenty gromadzone w celu ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela lub wysokości Świadczenia assistance. Osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez Ubezpieczyciela udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez Ubezpieczyciela. Informacje i dokumenty Ubezpieczyciel ma obowiązek udostępniać osobom, o których mowa w ust. 1, na ich żądanie, w postaci elektronicznej.
- Udzielenie informacji niezgodnych z prawdą przez zgłaszającego roszczenie o wypłatę Świadczenia assistance może być podstawą do odmowy jego wypłaty, jeżeli miało to wpływ na ustalenie okoliczności zdarzenia objętego ubezpieczeniem, odpowiedzialności Ubezpieczyciela lub miało na celu wyłudzenie Świadczenia assistance.

Postanowienia końcowe

§ 15

- Wszelkie zawiadomienia i oświadczenia składane przez strony w związku z Umową ubezpieczenia powinny być dokonywane na piśmie, o ile inaczej nie postanowiono w niniejszych OWU.
- Ubezpieczyciel, Ubezpieczający i Ubezpieczony są zobowiązani informować się wzajemnie o zmianie adresu.
- Ubezpieczający i Ubezpieczony powinni informować Ubezpieczyciela o każdej zmianie swoich danych osobowych wskazanych w Umowie ubezpieczenia za pośrednictwem Agenta lub bezpośrednio u Ubezpieczyciela.

§ 16

- Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu lub uprawnionemu z Umowy ubezpieczenia przysługuje prawo składania reklamacji w rozumieniu Ustawy z dnia 05 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2015 r. poz. 1348) Ubezpieczycielowi:
 - w formie pisemnej przesyłką pocztową wysłaną na adres Ubezpieczyciela:
Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
ul. Tęczowa 11, lok. 13
53-601 Wrocław
lub na adres Agenta:
Credit Agricole Bank Polska S.A.
pl. Orłąt Lwowskich 1
53-605 Wrocław
 - w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej, wyłącznie na adres:
reklamacje@ca-ubezpieczenia.pl;
 - ustnie – pod numerem telefonu Ubezpieczyciela wskazanym w Polisie lub w innym oświadczeniu Ubezpieczyciela (o ile będzie z niego wyraźnie wynikało, że zastępuje podane w Polisie dane kontaktowe Ubezpieczyciela).
- Złożona reklamacja, wraz z opisem przedmiotu reklamacji, powinna zawierać dane umożliwiające jednoznaczną identyfikację składającego reklamację oraz Umowy ubezpieczenia, której reklamacja dotyczy. W treści reklamacji należy podać imię i nazwisko oraz adres do korespondencji. W przypadku pisemnych reklamacji zgłoszonych do Ubezpieczyciela, pismo powinno być opatrzone podpisem składającego reklamację.
- Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, a za po-

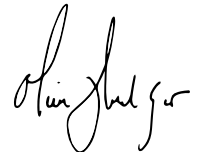
średnictwem poczty elektronicznej wyłącznie na wniosek składającego reklamację.

- Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela niezwłocznie po ich otrzymaniu, nie później jednak niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, w razie braku możliwości rozpatrzenia reklamacji w powyższym terminie, składający reklamację zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach uzasadniających opóźnienie wymagających jeszcze wyjaśnienia oraz o spodziewanej dacie uzyskania odpowiedzi. Łączny czas rozpatrzenia reklamacji nie może przekraczać 60 (sześćdziesiąt) dni od daty wpływu reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W przypadku niedotrzymania terminu rozpatrzenia reklamacji składanej przez osobę fizyczną uważa się ją za rozpatrzoną zgodnie z wolą składającego reklamację.
- Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. Ubezpieczający, Ubezpieczony lub uprawniony z Umowy ubezpieczenia jest uprawniony do zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta oraz złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o rozpatrzenie sprawy lub o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów.

§ 17

- Powództwo o roszczenia wynikające z Umów ubezpieczenia zawartych zgodnie z OWU można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Ubezpieczającego, Ubezpiezonego 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 Ubezpiezonego lub spadkobiercy Uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
- OWU zostały przyjęte Uchwałą Zarządu Ubezpieczyciela nr 03/P/2016 r. z dnia 12.02.2016 r. i obowiązują od dnia 22.02.2016 r.

W imieniu Ubezpieczyciela:



Olivier Sperat- Czar
Wiceprezes Zarządu Credit Agricole TU S.A.



Andrzej Grzych
Członek Zarządu Credit Agricole TU S.A.