

Regulamin Usługi „Ochrona Internetu PRO”

Obowiązuje od 01.03.2017 r.

Rozdział I.

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia drogą elektroniczną usługi „Ochrona Internetu PRO” przez P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Taśmowa 7, 02-677 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000217207, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 951-21-20-077, REGON 015808609, której kapitał zakładowy wynosi: 48.856.500,00 złotych (operator sieci Play).
2. Z usługi „Ochrona Internetu PRO” możesz skorzystać, jeżeli zawarłeś Umowę o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w sieci Play w ramach oferty w systemie abonamentowym (post-paid).

Rozdział II.

Definicje

Wyrazy pisane wielką literą oznaczają:

1. **Aplikacja** – oprogramowanie antywirusowe, które znajdziesz na stronie internetowej www.twojaochrona.play.pl/pobierz.
2. **Okres Rozliczeniowy** – okres, za który rozliczamy Twoje zobowiązania wobec Play. Rozpoczyna się on i kończy w dniach wskazanych przez Play w Umowie o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych lub na Rachunku Telekomunikacyjnym.
3. **Opłata abonamentowa** - cykliczna opłata naliczana z tytułu korzystania z Usługi określona w Rozdziale V Regulaminu.
4. **Play** – P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.
5. **Regulamin**- niniejszy regulamin Usługi.
6. **Urządzenie**– komputer lub tablet z modemem na kartę SIM lub smartfon z systemem operacyjnym wskazanym w Rozdziale III, na którym możesz zainstalować Aplikację.
7. **Usługa** – usługa „Ochrona Internetu PRO” polegająca na udostępnieniu kompleksowego oprogramowania chroniącego Twoje Urządzenie przed zagrożeniami pochodzącymi z sieci Internet. Aby z niej korzystać musisz ją aktywować oraz zainstalować Aplikację.

Rozdział III.

Co otrzymujesz w ramach Usługi? Jakie wymagania techniczne muszą być spełnione?

1. W ramach Usługi otrzymujesz pełen pakiet zabezpieczeń Twojego Urządzenia. Chroni on przed wirusami, oprogramowaniem szpiegującym, atakami hakerskimi i kradzieżą tożsamości w Internecie. Dodatkowo zabezpiecza Cię on przed szkodliwymi witrynami internetowymi i złośliwymi aplikacjami. Możesz również zarządzać korzystaniem z Internetu przez dzieci. Pakiet antywirusowy zawiera funkcję „Ochrona Zdalna”. Dzięki niej możesz zlokalizować swoje Urządzenie, zablokować je, a także usunąć dane w przypadku jego utraty lub kradzieży. Dodatkowo w ramach usługi „Ochrona Internetu PRO” udostępniamy ubezpieczenie E-security udzielane przez Europ Assistance S.A., aktywujące się po uruchomieniu usługi "Ochrona Internetu PRO". Zakres ubezpieczenia obejmuje organizację i pokrycie kosztów odzyskania danych oraz zdalną pomoc IT Aplikacji. Limity świadczeń i szczegóły warunków ubezpieczenia znajdują się w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia "E-security" dla Klientów P4 Sp. z o.o. (PLAY), które stanowią załącznik do niniejszego Regulaminu.
2. Aplikację możesz zainstalować na dwóch Urządzeniach. Muszą one posiadać jeden z poniższych systemów operacyjnych:
 - a. Android 4.0 lub nowszy
 - b. iOS 9 lub nowszy
 - c. WP8
 - d. Windows 7 lub nowszy
 - e. MAC OSX 10.6 lub wyższy

Rozdział IV.

Jak aktywować Usługę? Jak zainstalować Aplikację?

1. Możesz aktywować Usługę w jeden z poniższych sposobów:
 - a) Wyślij SMS-a o treści START na numer 229 lub
 - b) Wpisz i zatwierdź na klawiaturze swojego telefonu krótki kod *111*830*1# lub
 - c) Zaloguj się na swoje konto na stronie www.24.play.pl. Przejdź do zakładki „Pakiety i usługi”. Następnie w zakładce „Usługi dodatkowe” włącz „Ochronę Internetu PRO”.
2. W odpowiedzi na SMS albo krótki kod otrzymasz od Play wiadomość z linkiem do pobrania Aplikacji. Dodatkowo dostaniesz od Play e-mail. Tam również znajdziesz link do pobrania Aplikacji.
3. Usługa zostanie aktywowana w ciągu 24 godzin.

4. Aplikację musisz pobrać na Urządzeniu, które ma być chronione. W trakcie jej instalacji będziesz proszony o akceptację warunków licencji.

Rozdział V.

Opłaty

1. W pierwszym niepełnym oraz pierwszym pełnym Okresie Rozliczeniowym po aktywacji Usługi jest ona Bezpłatna. Po upływie tego okresu Opłata abonamentowa za Usługę wynosi 9,99zł brutto i jest naliczana z góry w każdym kolejnym Okresie Rozliczeniowym.
2. Opłata abonamentowa za Usługę jest wyszczególniona jako odrębna pozycja na Rachunku Telekomunikacyjnym.
3. Opłata abonamentowa za Usługę pobierana jest bez względu na to czy zainstalowałeś Aplikację.

Rozdział VI.

Jak wyłączyć Usługę?

1. Możesz wyłączyć Usługę w jeden z poniższych sposobów:
 - a. wyślij SMS-a o treści STOP na numer 229 lub
 - b. wpisz i zatwierdź na klawiaturze swojego telefonu krótki kod *111*830*2# lub
 - c. zaloguj się na swoje konto na stronie www.24.play.pl. Przejdź do zakładki „Pakiety i usługi”. Następnie w zakładce „Usługi dodatkowe” wyłącz „Ochronę Internetu PRO” lub
 - d. skontaktuj się z Obsługą Klienta pod numerem:
 - i. *500, jeżeli dzwonisz z numeru w sieci Play lub
 - ii. +48790500500, jeżeli dzwonisz z numeru w innej sieci.
2. Usługę wyłączymy w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego, w którym zleciłeś wyłączenie Usługi.

Rozdział VII.

Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Masz prawo złożyć reklamację w sprawach dotyczących Usługi.
2. Możesz ją złożyć pisemnie, telefonicznie lub drogą elektroniczną.

3. Twoja reklamacja powinna zawierać numer telefonu komórkowego, krótki opis problemu (jeżeli to możliwe prześlij plik błędu wygenerowany przez Aplikację), datę i godzinę jego wystąpienia oraz Twoje dane (imię, nazwisko, adres pocztowy, adres poczty elektronicznej).
4. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie będzie zawierała danych wymienionych w punkcie 3, poprosimy Cię o ich uzupełnienie.

Rozdział VIII.

Postanowienia końcowe

1. Wszystkie wyrazy napisane w niniejszym regulaminie z wielkiej litery, a które nie są zdefiniowane w rozdziale II, są zgodne z ich definicją zawartą odpowiednio w Regulaminie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 Sp. z o.o. dla Abonentów, Regulaminie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych dostępu do Internetu przez P4 Sp. z o.o. dla Abonentów lub w Cenniku właściwym dla Twojej oferty w Play.
2. Regulamin znajdziesz na stronie <http://www.ochronainternetu.play.pl/>

Skorowidz najważniejszych informacji do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia

**„E-Security” podany zgodnie z art. 17, Ustawą z dnia 11 września
2015r.**

o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Rodzaj informacji	Numer zapisu z wzorca umownego
1. Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/odszkodowania	§ 4
2. Ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/ odszkodowania lub jego obniżenia	§ 5
3. Wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/ odszkodowania lub jego obniżenia	§ 5
4. Wysokość składki ubezpieczeniowej i częstotliwość jej pobierania	§ 8

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA „E-Security” dla Klientów P4 Sp. z o.o. (PLAY)

Postanowienia ogólne

§ 1

Na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „E-Security” (dalej „OWU”) Europ Assistance S.A., zwana dalej „Ubezpieczycielem” udziela, w ramach Umowy Ubezpieczenia Grupowego „E-Security” zawartej z P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Taśmowa 7, 02-677 Warszawa, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000217207, NIP 951-21-20-077, REGON 015808609, zwaną dalej „Ubezpieczającym” lub „PLAY”, ochrony ubezpieczeniowej dla podmiotów, które są stroną zawartej z PLAY, jako operatorem telekomunikacyjnym, Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zwanych dalej „Ubezpieczonymi” oraz posiadają lub zakupują pakiet oprogramowania antywirusowego dostępnego w ramach usługi „Ochrona Internetu PRO” w PLAY.

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. **Abonent (Klient)** – podmiot, który jest stroną zawartej z PLAY (Ubezpieczającym), jako operatorem telekomunikacyjnym, Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, który posiada pakiet oprogramowania antywirusowego dostępnego w ramach usługi „Ochrona Internetu PRO” w Play;
2. **Awaria Sprzętu IT** – awaria spowodowana przyczyną wewnętrzną Sprzętu IT lub działaniem oprogramowania uniemożliwiającego prawidłowe korzystanie ze Sprzętu IT, w następstwie której nastąpiła Utrata danych. Za Awarię Sprzętu IT nie uznaje się awarii spowodowanej czynnikami zewnętrznymi lub będącej skutkiem użytkowania Sprzętu IT niezgodnie z instrukcją obsługi.
3. **Centrum Alarmowe** – Europ Assistance Polska Sp. z o.o., wyłącznie uprawnione do organizacji i wykonywania w imieniu Ubezpieczyciela świadczeń wynikających z Umowy Ubezpieczenia;
4. **Cykl rozliczeniowy** – miesięczny okres rozliczeniowy, wynikający z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej pomiędzy Klientem a Ubezpieczającym;
5. **Dane** - dokumenty, pliki multimedialne (audio, video oraz graficzne) zapisane trwale w pamięci dysku twardego Sprzętu IT, będące własnością Ubezpieczonego i wykorzystywane przez niego do użytku prywatnego.
6. **Odzyskanie danych** – proces polegający na przywróceniu Danych utraconych przez Ubezpieczonego wskutek Awarii Sprzętu IT;

7. **Okres ubezpieczenia** – 12 miesięczny okres liczony od daty rozpoczęcia Ochrony ubezpieczeniowej przez Ubezpieczyciela;
8. **Rok ubezpieczeniowy** - 1-roczy okres liczony od dnia pierwszego przystąpienia do ubezpieczenia przez danego Ubezpieczonego
9. **RP** – terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
10. **Sprzęt IT** – oznacza zakupione na terenie RP urządzenia PC (komputer stacjonarny lub przenośny), które zostały zakupione jako fabrycznie nowe, na które Ubezpieczony posiada dowód zakupu
11. **Świadczenia assistance** - wymienione w OWU usługi polegające na pokryciu kosztów lub organizacji i pokryciu kosztów świadczeń przez Centrum Alarmowe na rzecz Ubezpieczonego w przypadku Awarii Sprzętu IT, powodującej Utratę Danych lub realizowanych na życzenie Ubezpieczonego, w zakresie i w granicach limitów świadczeń przewidzianych w OWU;
12. **Transport** – koszty transportu związane z dostarczeniem Sprzętu IT do serwisu w celu realizacji usługi odtwarzania Danych, które zostały wskazane na fakturze za realizację usługi Odtworzenia danych;
13. **Ubezpieczający** - P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie;
14. **Ubezpieczony** – każda osoba fizyczna, która użytkuje Sprzęt IT, mająca do tego prawo jako właściciel Sprzętu IT lub posiadacz Sprzętu IT uprawniony do użytkowania Sprzętu IT pod jakimkolwiek tytułem prawnym;
15. **Ubezpieczyciel** - Europ Assistance S.A., spółka akcyjna prawa francuskiego, o kapitale zakładowym w wysokości 35.402.785 Euro, działająca w oparciu o przepisy francuskiego Kodeksu ubezpieczeń, z siedzibą w Gennevilliers, 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, Francja, zarejestrowana w Rejestrze Handlowym i Spółek w Nanterre pod nr 451 366 405,
16. **Umowa Ubezpieczenia** - umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Ubezpieczycielem a Ubezpieczającym na podstawie niniejszych OWU.
17. **Utrata Danych** – błąd systemu informatycznego, w wyniku którego Dane uległy zniszczeniu lub nastąpił brak dostępu do Danych zapisanych na Sprzęcie IT, których nie można odzyskać standardowymi działaniami związanymi z obsługą i użytkowaniem Sprzętu IT

Przedmiot ubezpieczenia

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest udzielenie przez Ubezpieczyciela na rzecz Ubezpieczonych Ochrony Ubezpieczeniowej od ryzyka Utraty Danych (Odzyskanie danych) oraz świadczenie na życzenie Ubezpieczonego usługi zdalnej pomocy IT.
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polega na świadczeniu całodobowo na rzecz Ubezpieczonego Świadczeń assistance określonych w § 4 (z zastrzeżeniem postanowień § 5) w zakresie pomocy technicznej i informacyjnej do limitów wskazanych w tabeli znajdującej się w § 6.
3. Ubezpieczony (lub w jego imieniu inna osoba) zobowiązany jest zgłosić do Centrum Alarmowego zaistniałe zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową.

Zakres ubezpieczenia

§ 4

Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego w przypadku wystąpienia Awarii Sprzętu IT lub na życzenie Ubezpieczonego udziela pomocy zdalnej i realizuje następujące usługi w ramach ubezpieczenia:

1. **Odzyskanie danych** - na które składają się:
 - a. Transport Sprzętu IT,
 - b. Usługa serwisowa polegająca na Odzyskaniu danych,
2. **Zdalna pomoc IT** - na życzenie Ubezpieczonego Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty zdalnej pomocy w związku z instalacją oprogramowania antywirusowego zakupionego w ramach usług operatora telekomunikacyjnego – PLAY - „Ochrona Internetu PRO” . Usługa realizowana jest w formie konsultacji telefonicznej.

Wyłączenia Odpowiedzialności

§5

1. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów Odzyskania danych poniesionych przez Ubezpieczonego bez powiadomienia i zezwolenia Centrum Alarmowego, nawet, jeśli są objęte ochroną ubezpieczeniową i mieszczą się w granicach i sumach ubezpieczenia, określonych w warunkach ubezpieczenia.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za Odzyskanie danych związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą.
3. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela są wyłączone Awarie Sprzętu IT, które zaszły w związku z: umyślnym lub rażąco niedbałym działaniem lub zaniechaniem Ubezpieczonego lub osoby wspólnie zamieszkałej i prowadzącej gospodarstwo domowe z Ubezpieczonym oraz osoby, za którą Ubezpieczony faktycznie lub z mocy przepisów prawa lub zwyczajów ponosi odpowiedzialność,
4. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela są wyłączone Awarie Sprzęt IT, które powstały w wyniku używania Sprzętu IT niezgodnie z instrukcją obsługi.

Suma ubezpieczenia

§6

Suma ubezpieczenia oraz maksymalna ilość interwencji w ciągu Okresu ubezpieczenia określają poniższe tabele:

1. Odzyskanie danych

SYTUACJA W JAKIEJ PRZYSŁUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	Liczba wszystkich świadczeń W roku ubezpieczeniowym	Maksymalna wartość świadczenia na 1 zdarzenie
---	---------------------------	--	---

AWARIA SPRZĘTU IT	Pokrycie kosztów ODZYSKANIA DANYCH	1	1 500 PLN
-------------------	--	---	-----------

2. Zdalna pomoc IT

SYTUACJA W JAKIEJ PRZYSŁUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	Liczba wszystkich świadczeń W roku ubezpieczeniowym	Maksymalna wartość świadczenia na 1 zdarzenie
Na życzenie ubezpieczonego	ZDALNA POMOC IT w zakresie instalacji oprogramowania antywirusowego	2	brak

Tryb postępowania w razie zajścia zdarzenia objętego ubezpieczeniem **§ 7**

1. W przypadku konieczności skorzystania ze świadczeń oraz usług, o których mowa w § 4 OWU Ubezpieczony jest zobowiązany:
 - a. przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym pod numerem telefonu:
+(48) 22 203 79 20
w razie wystąpienia zdarzenia w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela Ubezpieczony zobowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów;
 - b. przy zgłoszeniu szkody Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:
 - i. numer MSISDN
 - ii. imię i nazwisko,
 - iii. krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy,
 - iv. numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą.
 - c. ponadto Ubezpieczony powinien:
 - i. udzielić pracownikowi Centrum Alarmowego wyjaśnień dotyczących zdarzenia, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń,
 - ii. współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania;

2. W razie naruszenia przez Ubezpieczonego z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków określonych w ust. 1 Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia objętego ubezpieczeniem.
3. Po potwierdzeniu uprawnień Ubezpieczonego do uzyskania świadczeń oraz usług, o których mowa w § 4 OWU, Centrum Alarmowe zapewni odbiór Sprzętu IT od Ubezpieczonego, realizację ww. świadczeń oraz odesłanie Sprzętu IT do Ubezpieczonego po zrealizowaniu ww. świadczeń.
4. Jeżeli koszt Odzyskania danych przez Centrum Alarmowe przewyższa sumę ubezpieczenia określoną w § 6, wówczas Centrum Alarmowe ustali z Ubezpieczonym dalszy tryb postępowania (dopłata różnicy pomiędzy kosztem Usługi a Sumą Ubezpieczenia przez Ubezpieczonego lub rezygnacja z usługi).

Składka Ubezpieczeniowa

§ 8

1. Do zapłaty składki ubezpieczeniowej zobowiązany jest Ubezpieczający.
2. Wysokość, zasady określania oraz tryb i terminy płatności składki ubezpieczeniowej określone są w Umowie Ubezpieczenia.

Objęcie Ochroną Ubezpieczeniową

§ 9

1. Przystąpienie do ubezpieczenia następuje z chwilą uruchomienia przez Abonenta usługi "Ochrona Internetu PRO" na zasadach określonych w Regulaminie Usługi „Ochrona Internetu PRO” wydanego przez Ubezpieczającego.
2. Okres ubezpieczenia w stosunku do jednego Ubezpieczonego trwa 12 miesięcy od momentu rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej. Okresy ubezpieczenia będą automatycznie odnawiane na kolejne 12-miesięczne okresy, o ile Ubezpieczony nie złoży wcześniej rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej lub Ubezpieczyciel nie poinformuje Ubezpieczonego o braku możliwości odnowienia ubezpieczenia na kolejny 12-to miesięczny okres ubezpieczenia.
3. W stosunku do każdego Ubezpieczonego ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się z chwilą przystąpienia do Ubezpieczenia.
4. Ochrona ubezpieczeniowa każdego Ubezpieczonego kończy się:
 - 1) z ostatnim dniem Cyklu rozliczeniowego, w którym Ubezpieczony złożył rezygnację z ubezpieczenia;
 - 2) wraz z chwilą dezaktywacji usługi "Ochrona Internetu PRO";w zależności od tego, które z w/w zdarzeń nastąpi wcześniej.
5. Ubezpieczony w dowolnym momencie obowiązywania ubezpieczenia ma prawo zrezygnować z ochrony ubezpieczeniowej, składając stosowne oświadczenie w tej kwestii Ubezpieczającemu lub Ubezpieczycielowi.
6. W przypadku przerwy w ochronie ubezpieczeniowej spowodowanej zdarzeniami, o których mowa w ust. 4, każde kolejne przystąpienie do ubezpieczenia w trakcie pierwszego lub

kolejnego 12-miesięcznego okresu ubezpieczenia będzie stanowiło kontynuację okresu ubezpieczenia wg daty pierwszego przystąpienia Ubezpieczonego do ubezpieczenia.

7. W przypadku rozwiązania Umowy Ubezpieczenia, ochrona ubezpieczeniowa w stosunku do danego Ubezpieczonego wygasa z końcem Okresu Ubezpieczenia, obowiązującego w dniu rozwiązania Umowy Ubezpieczenia. Do powyższej sytuacji nie ma zastosowania zdanie drugie ust. 2.

Refundacje

§ 10

1. Jeśli na skutek okoliczności niezależnych od Ubezpieczonego nie był on w stanie wypełnić obowiązku zawiadomienia Ubezpieczyciela, o którym mowa w § 7, na wniosek Ubezpieczonego, Ubezpieczyciel zapewni refundację do wysokości kosztów poniesionych samodzielnie przez Ubezpieczonego w celu Odzyskania danych, przy czym Refundacja nastąpi do wysokości Sumy Ubezpieczenia wskazanej w § 6,
2. Wniosek o wypłatę refundacji, o której mowa w ust. 1 należy kierować do Centrum Alarmowego oraz powinien on zawierać:
 - a) szczegółowy opis okoliczności zdarzenia wraz z dokumentacją zdjęciową (w której będzie wskazany numer seryjny Sprzętu IT oraz karta gwarancyjna),
 - b) faktury, rachunki, dowody wpłaty, które umożliwią określenie łącznych kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego.
 - c) ekspertyzę z serwisu, który dokonywał Odzyskiwania danych z uwzględnieniem czasu realizacji na daną operację oraz ilość Odzyskanych danych.
3. Refundacja, o której mowa w ust. 1 wypłacana jest w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Centrum Alarmowego wymaganych dokumentów niezbędnych do podjęcia decyzji o ustaleniu odpowiedzialności Ubezpieczyciela i wysokości szkody.
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.
7. Jeżeli odszkodowanie 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 podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania.

Skargi i zażalenia

§ 11

1. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Autorité de contrôle prudentiel et de résolution z siedzibą w Paryżu.
2. Ubezpieczający, Ubezpieczony i uprawniony z Umowy ubezpieczenia mają prawo do wniesienia reklamacji do Ubezpieczyciela ("Skarga"). Skarga może być złożona:
 - a) w formie pisemnej (przesyłką pocztową na adres Europ Assistance Polska Sp. z o.o., 02-675 Warszawa, ul. Wołoska 5 „Dział Jakości”),
 - b) ustnie (telefonicznie pod numerem telefonu **+(48) 22 203 79 20**,
 - c) osobiście w oddziale Europ Assistance Polska Sp. z o.o., Warszawa, ul. Wołoska 5,
 - d) w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: quality@europ-assistance.pl).
3. Ubezpieczyciel udziela odpowiedzi na Skargę w formie papierowej lub na trwałym nośniku informacji, w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, w terminie 30 dni od dnia otrzymania Skargi w formie oraz w miejscu wskazanym w ust. 2 powyżej. Na żądanie Osoby składającej Skargę Ubezpieczyciel może udzielić odpowiedzi, o której mowa w zdaniu poprzednim, za pośrednictwem poczty elektronicznej. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa powyżej niniejszego artykułu, Ubezpieczyciel wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności od ustalenia, których zależy rozpatrzenie Skargi, a także określa przewidywany termin rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Skargi.
4. Ubezpieczony ma prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia przez sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (www.knf.gov.pl), a jeżeli jest konsumentem - ma także prawo wniesienia skargi na działalność Ubezpieczyciela do Rzecznika Finansowego oraz prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia w drodze pozasądowego postępowania prowadzonego przez Rzecznika Finansowego (www.rzf.gov.pl) które to organy są podmiotami uprawnionym do rozpoznawania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 roku, poz. 1823) .
5. Ubezpieczony, będący konsumentem ma dodatkowo możliwość wystąpienia o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

Postanowienia końcowe

§ 12

1. Ubezpieczyciel, Ubezpieczający i Ubezpieczony są zobowiązani informować się wzajemnie o zmianie adresu.
2. Ubezpieczony powinien informować Ubezpieczyciela o każdej zmianie swoich danych wskazanych w oświadczeniu o przystąpieniu do ubezpieczenia.

§ 13

3. Ubezpieczyciel nie jest zobowiązany informować zgłaszającego zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową o otrzymaniu zawiadomienia o jego wystąpieniu w terminie do 7 dni, o ile spełni świadczenie bezpośrednio po otrzymaniu zawiadomienia.
4. Tryb przyjmowania zawiadomień, o których mowa w ustępie poprzednim określony został w § 7 niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia - Tryb postępowania w razie zajścia zdarzenia objętego ubezpieczeniem.

§ 14

1. Wszelkie spory wynikające z Umowy Ubezpieczenia będą rozpatrywane przez sąd powszechny według właściwości ogólnej albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Ubezpieczonego, lub Ubezpieczającego, bądź ich spadkobiercy.
2. Roszczenia z Umowy Ubezpieczenia podlegają jurysdykcji sądów polskich. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
3. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia obowiązują od dnia 1 marca 2017 roku.