

Wykaz istotnych informacji  
zawartych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Dodatkowego  
Assistance dla Ubezpieczonego 60+  
(kod GPR\_ASTS\_06.2022) dalej „OWUD”  
z uwzględnieniem definicji z OWUD  
(Skorowidz)

	1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia
Numer jednostki redakcyjnej w OWUD	§ 6; § 7	§ 8; § 9 ust. 3 i 6

**OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA DODATKOWEGO  
ASSISTANCE DLA UBEZPIECZONEGO 60+**

**(KOD GPR\_ASTS\_06.2022)**

**Postanowienia ogólne**

**§ 1**

Na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Dodatkowego Assistance dla Ubezpieczonego 60+ (zwanych dalej „OWUD”), z zachowaniem pozostałych, niezmienionych niniejszymi OWUD postanowień OWU, zakres ochrony ubezpieczeniowej jest rozszerzony o usługi assistance dla Ubezpieczonego.

**Definicje**

**§ 2**

Terminy określone w § 2 OWU stosuje się odpowiednio także do OWUD. Do terminów, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, dodaje się następujące dodatkowe terminy:

- 1) **Awaria Sprzętu IT** – nieprawidłowe funkcjonowanie Sprzętu IT, powstałe w okresie trwania ochrony ubezpieczeniowej, wynikające z przyczyn wewnętrznych spowodowane uszkodzeniami elektrycznymi lub elektronicznymi, powstałymi niezależnie od działań Ubezpieczonego. Za Awarię Sprzętu IT nie uznaje się uszkodzeń mechanicznych oraz awarii spowodowanych czynnikami zewnętrznymi lub będących skutkiem użytkowania Sprzętu IT niezgodnie z instrukcją obsługi;
- 2) **Centrum Pomocy Generali** – telefoniczne centrum zgłoszeniowe czynne przez całą dobę, 365 dni w roku, które przyjmuje zgłoszenia, weryfikuje prawo do ochrony ubezpieczeniowej w zakresie usług assistance oraz niezwłocznie organizuje wykonanie wymaganej usługi (zwane dalej „Centrum Pomocy”). Numer telefonu Centrum Pomocy wskazany jest w Dokumencie ubezpieczenia;
- 3) **Cyberatak** – nielegalne, celowe działanie osoby trzeciej powodujące wtargnięcie do Sprzętu IT Ubezpieczonego poprzez wykorzystanie komputerów, Internetu i innych środków przechowywania lub rozprzestrzeniania informacji, które ma na celu uszkodzenie, zniszczenie lub kopiowanie informacji bez wiedzy i upoważnienia Ubezpieczonego;
- 4) **Prawnik** – osoba wykonująca zawód adwokata lub radcy prawnego zgodnie z przepisami obowiązującymi w tym zakresie, w miejscowości, w której ma siedzibę sąd właściwy do rozpoznania danej sprawy w pierwszej instancji, uprawniona do występowania przed tym sądem, o ile odpowiednie przepisy tak stanowią. Do zagranicznych podmiotów świadczących pomoc prawną zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio;
- 5) **Program / oprogramowanie komputerowe** – to zestaw instrukcji oraz wytycznych dla Sprzętu IT, który wskazuje, co System operacyjny Sprzętu IT ma wykonać i w jakiej kolejności;
- 6) **Składka za Umowę dodatkową** – składka należna z tytułu Umowy dodatkowej Assistance dla Ubezpieczonego 60+;
- 7) **Specjalista ds. IT** – osoba posiadająca wymagane uprawnienia zawodowe do usunięcia Awarii Sprzętu IT;
- 8) **Sprzęt IT** – oznacza zakupione na terenie Rzeczypospolitej Polskiej urządzenia takie jak komputer stacjonarny, przenośny oraz tablet należący do Ubezpieczonego, które zostały zakupione jako nowe i co do których Ubezpieczony posiada dowód ich zakupu, a których wiek nie przekracza 5-ciu lat;
- 9) **System operacyjny Sprzętu IT** – układ współdziałania Sprzętu IT oraz Programu komputerowego;
- 10) **Tabela świadczeń assistance** – tabela zawierająca zestawienie wszystkich świadczeń oraz liczbę realizowanych interwencji;
- 11) **Wirus komputerowy** – program komputerowy lub inne typy szkodliwego oprogramowania, które w sposób celowy powielają się bez zgody użytkownika, mogące spowodować lub samoistnie ingerować w pracę komputera niezależnie od użytkownika.

## Przedmiot i zakres odpowiedzialności

### § 3

Przedmiotem ubezpieczenia jest ochrona Ubezpieczonego na wypadek wystąpienia Awarii Sprzętu IT lub Cyberataku oraz pomoc Ubezpieczonemu w ramach asysty prawnej oraz usług concierge.

### § 4

Zakres ubezpieczenia obejmuje usługi wskazane w § 5, z których ma prawo skorzystać Ubezpieczony.

### § 5

Zakres ubezpieczenia obejmuje następujące usługi assistance:

#### 1. Zdalna pomoc IT

- 1) W celu skorzystania ze świadczeń Ubezpieczony zobowiązany jest do przedstawienia oryginalnej licencji oprogramowania w razie instalacji oprogramowania komputerowego, dla którego jest ona wymagana.
- 2) Przed skorzystaniem z usług, opisanych w pkt 4, Ubezpieczony powinien utworzyć kopie zapasowe wszelkich danych i oprogramowania przechowywanych na wskazanym urządzeniu, najlepiej na osobnym zewnętrznym dysku przenośnym, ponieważ Towarzystwo i jego dostawcy usług nie ponoszą odpowiedzialności za utratę tych danych.
- 3) Zdalna pomoc IT jest zapewniana pod warunkiem, że Ubezpieczony ma działające połączenie z Internetem. Maksymalny czas rozmowy ze specjalistą wynosi 60 minut.
- 4) W przypadku Cyberataku lub Awarii Sprzętu IT, Centrum Pomocy organizuje zdalną pomoc polegającą na połączeniu się Specjalisty ds. IT z komputerem Ubezpieczonego i wsparcie w następującym zakresie:
  - a. pomoc i wsparcie przy codziennym użytkowaniu Sprzętu IT i oprogramowania informatycznego;
  - b. pomoc informatyka w instalacji oprogramowania komputerowego (aktualizacje, antywirusy, firewall, systemy operacyjne, programy użytkowe), pod warunkiem, że Ubezpieczony posiada ważną licencję lub aktualizacja jest bezpłatna;
  - c. w przypadku posiadania przez Ubezpieczonego programu antywirusowego, pomoc w zbadaniu i ewentualnym usunięciu wirusów oraz prawidłowym zabezpieczeniu danych;
  - d. wsparcie w rozwiązywaniu problemów z komputerem, tj. resetowanie, uruchomienie trybu awaryjnego itp.;
  - e. pomoc w pozyskaniu, ściągnięciu oraz instalacji darmowego i legalnego oprogramowania wybranego przez Ubezpieczonego;
  - f. instalacja i konfiguracja nowych urządzeń peryferyjnych, w szczególności takich jak drukarki i skanery.

#### 2. Usługi concierge

- 1) Koszty usług concierge (bez organizacji) spoczywają na Ubezpieczonym i są mu każdorazowo przedstawiane telefonicznie do autoryzacji przed wykonaniem usługi.
- 2) Centrum Pomocy na wniosek Ubezpieczonego świadczy następujące usługi:
  - a. pomoc w organizacji ofert wypoczynkowych skierowanych dla seniorów;
  - b. rezerwacje stolików w wybranej restauracji;
  - c. organizacje i dostarczanie pod wskazany adres kwiatów;
  - d. rezerwacje, organizacje, dostarczanie pod wskazany adres biletów do kin, teatrów, opery oraz na imprezy sportowe i kulturalne;
  - e. organizacje usług transportowych mebli oraz elementów dekoracyjnych do domu;
  - f. udzielanie informacji na temat kalendarium imprez i wydarzeń kulturalnych (koncerty, imprezy plenerowe, aktualne wystawy w galeriach sztuki, sztuki operowe, spektakle teatralne, pokazy filmowe, musicale, festiwale muzyki, koncerty muzyki klasycznej i rozrywkowej, koncerty jazzowe);
  - g. organizacje lekcji/kursu jazdy konnej, tańca, kursu językowego;
  - h. pomoc w planowaniu i organizacji uroczystości okolicznościowych i jubileuszowych, przyjęć, bankietów oraz cateringu poprzez informowanie i zapewnienie kontaktu z profesjonalnymi podmiotami specjalizującymi się w tym zakresie;
  - i. umawianie wizyt u dietetyka, rehabilitanta, trenera, pielęgniarki;
  - j. udzielanie informacji o alternatywnych metodach leczenia i relaksacji, tj. terapii ruchem, terapii zajęciowej, muzykoterapii, arteterapii, itp., informacji o wybranej metodzie, organizatorach, lokalizacjach, cennikach oraz umawianie wizyt;
  - k. organizacje profesjonalnej pomocy sprzątającej;
  - l. udzielanie informacji o lokalnych spotkaniach integracyjnych skierowanych dla seniorów;
  - m. udzielanie informacji o prelekcjach na temat bezpieczeństwa osób starszych prowadzonych przez przedstawicieli różnych instytucji, m.in. Straży Pożarnej, Policji, Straży Miejskiej;
  - n. udzielanie informacji na temat zajęć promujących zdrowie seniora i szeroko pojętej profilaktyki odbywającej się z udziałem specjalistów tej tematyki, m.in. lekarzy, dietetyka, pielęgniarki, fizjoterapeuty;
  - o. udzielanie informacji na temat zajęć integracyjnych seniorów – poszerzenie zainteresowań m.in. plastycznych, artystycznych i muzycznych;
  - p. udzielanie informacji teleadresowych (adresy firm, urzędów, instytucji publicznych).

#### 3. Asysta prawna

- 1) Informacje uzyskane od Prawnika w ramach Asysty prawnej mają charakter informacyjny i nie mogą być traktowane jako ostateczna ekspertyza prawna, ani też nie mogą być podstawą roszczeń Ubezpieczonego.
- 2) Centrum Pomocy nie udzieli informacji prawnych jeżeli zapytanie dotyczy:
  - a. działalności gospodarczej;
  - b. relacji Ubezpieczonego z Ubezpieczającym lub Towarzystwem.
- 3) Usługi w zakresie asysty prawnej świadczone są w godzinach roboczych, tj. między godziną 9:00 a 17:00 od poniedziałku do piątku włącznie.
- 4) Ubezpieczony otrzyma telefoniczną informację prawną nie wcześniej niż po upływie dwóch godzin roboczych od momentu zgłoszenia Ubezpieczonego do Centrum Pomocy, chyba że Ubezpieczony i Centrum Pomocy umówią się inaczej.
- 5) Centrum Pomocy podejmuje maksymalnie dwie próby telefonicznego skontaktowania się z Ubezpieczonym celem udzielenia mu telefonicznej informacji prawnej.
- 6) W ramach serwisu prawnego Centrum Pomocy zapewnia na życzenie Ubezpieczonego:
  - a. telefoniczną informację prawną dotyczącą kwestii prawnych z zakresu życia codziennego, udzielaną przez Prawników obejmującą:

- a) kodeks cywilny;
  - b) prawo ubezpieczeniowe (z wyłączeniem relacji Ubezpieczonego z Towarzystwem lub Ubezpieczającym);
  - c) prawo podatkowe dotyczące osób fizycznych;
  - d) prawo mieszkaniowe;
  - e) prawo pracy;
  - f) prawo konsumenckie;
  - g) prawo spadkowe;
  - b. przesłanie na adres mailowy wskazany przez Ubezpieczonego:
    - a) aktów prawnych (ustawy, rozporządzenia, uchwały);
    - b) wzorców umów (umowy sprzedaży, najmu, dzierżawy, pożyczki, darowizny, o pracę, o dzieło, zlecenia);
  - c. udzielanie informacji teleadresowych dotyczących:
    - a) biur podatkowych;
    - b) sądów;
    - c) prokuratur;
    - d) kancelarii adwokackich;
    - e) kancelarii radcowskich;
    - f) kancelarii notarialnych;
  - d. umawianie wizyt w kancelariach prawnych i biurach podatkowych.
4. **Informacja o sieci usługodawców**  
Jeżeli Ubezpieczony wyraża chęć skorzystania z sieci usługodawców, Centrum Pomocy udostępni Ubezpieczonemu informacje o firmach świadczących następujące usługi: naprawy sprzętu komputerowego i urządzeń biurowych, usługi ślusarskie, hydrauliczne, elektryczne, dekarские, szklarskie, stolarskie, murarskie, malarskie, glazurnicze, parkieciarskie, dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych i klimatyzacyjnych.

### Zawarcie Umowy dodatkowej

#### § 6

1. Umowa dodatkowa może zostać zawarta na wniosek Ubezpieczającego wraz z zawarciem Umowy albo w trakcie jej trwania, ze skutkiem od najbliższej Roczniczy polisy przypadającej po dniu złożenia wniosku o zawarcie Umowy dodatkowej.
2. Umowa dodatkowa może zostać zawarta wyłącznie w wariantcie pakietowym 60+, jeżeli Ubezpieczony w dniu jej zawarcia ukończył 60 lat i nie ukończył 81 roku życia.
3. Zasady zawarcia Umowy określone w OWU stosuje się odpowiednio do Umowy dodatkowej.

### Ochrona ubezpieczeniowa

#### § 7

1. Ochrona ubezpieczeniowa z tytułu Umowy dodatkowej w stosunku do Ubezpieczonego rozpoczyna się w dniu wskazanym w Dokumencie ubezpieczenia.
2. Zasady rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej określone w OWU stosuje się odpowiednio do Umowy dodatkowej.
3. Ochrona ubezpieczeniowa w stosunku do Ubezpieczonego wygasa z dniem rozwiązania Umowy dodatkowej, o którym mowa w § 8.

### Rozwiązanie Umowy dodatkowej

#### § 8

1. Umowa dodatkowa rozwiązuje się z dniem:
  - 1) rozwiązania Umowy;
  - 2) odstąpienia od Umowy dodatkowej;
  - 3) wypowiedzenia Umowy dodatkowej.
2. Zasady wypowiedzenia Umowy i odstąpienia od Umowy określone w OWU stosuje się odpowiednio do Umowy dodatkowej.

### Składka za Umowę dodatkową

#### § 9

1. Towarzystwo ustala wysokość Składki za Umowę dodatkową w zależności od częstotliwości opłacania Składek i wskazuje ją w Dokumencie ubezpieczenia.
2. Składka za Umowę dodatkową doliczana jest do składki z tytułu Umowy i opłacana jest w tych samych terminach i z tą samą częstotliwością.
3. Zasady zmiany wysokości Składki za Umowę określone w OWU stosuje się odpowiednio do Umowy dodatkowej.

### Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności

#### § 10

Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności z tytułu Umowy dodatkowej, jeżeli Awaria sprzętu IT lub Cyberatak, które wywołały konieczność skorzystania z usług assistance, były konsekwencją:

- 1) wojny, działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wewnętrznych zamieszek, strajków, rozruchów, lokautów, aktów terroryzmu lub sabotażu, cyberterroryzmu, powstań, rewolucji, demonstracji; aktywnego i dobrowolnego uczestnictwa Ubezpieczonego w aktach przemocy, terroryzmu, zamieszkach lub rozruchach;
- 2) działania energii jądrowej w skali masowej;
- 3) umyślnego działania Ubezpieczonego.

**Świadczenie z tytułu Umowy dodatkowej****§ 11**

Świadczenia w zakresie poszczególnych usług assistance udzielane są do wysokości limitu interwencji w Roku polisy wskazanego w poniższej Tabeli świadczeń assistance.

**Tabela świadczeń assistance**

Zdarzenie assistance	Świadczenie assistance	Liczba interwencji w Roku polisy
W sytuacji Cyberataku lub Awarii Sprzętu IT	Zdalna pomoc IT	2 razy
	Usługi concierge	3 razy
Na życzenie Ubezpieczonego	Asysta prawna	2 razy
	Informacja o sieci usługodawców	Bez limitu

**Realizacja świadczenia****§ 12**

- W przypadku zaistnienia Awarii Sprzętu IT albo Cyberataku, Ubezpieczony jest zobowiązany użyć dostępnych mu środków w celu zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.
- Ubezpieczony przed podjęciem we własnym zakresie działań, innych niż wskazane w ust. 1, zobowiązany jest do niezwłocznego skontaktowania się z Centrum Pomocy oraz podać następujące informacje:
  - numer Dokumentu ubezpieczenia;
  - imię i nazwisko, PESEL Ubezpieczonego;
  - numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Ubezpieczonym lub osobą przez niego wyznaczoną;
  - krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy;
  - inne informacje niezbędne do realizacji świadczeń.
- Ponadto Ubezpieczony w przypadku Awarii Sprzętu IT albo Cyberataku:
  - nie powinien powierzać wykonania usług, do których spełnienia zobowiązane jest Towarzystwo innym osobom, chyba że Centrum Pomocy wyrazi zgodę na spełnienie świadczenia przez inną osobę;
  - powinien podjąć współpracę oraz umożliwić Towarzystwu dokonanie czynności niezbędnych w celu ustalenia okoliczności powstania szkody, zasadności i wysokości roszczenia.
- Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub na skutek rażącego niedbalstwa nie dopełnił któregokolwiek z postanowień określonych w ust. 1-3, Towarzystwo może odmówić organizacji usług, wskazanych w § 5 lub odpowiednio zmniejszyć ich zakres, o ile naruszenie to przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Towarzystwu ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.
- Niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 2, Centrum Pomocy informuje Ubezpieczonego, czy na podstawie przekazanych przez niego informacji, uzasadnione jest zlecenie wykonania usługi, świadczonej w ramach Umowy dodatkowej, a w razie decyzji pozytywnej – zleca wykonanie takiej usługi.
- Jeżeli brak jest podstaw do wykonania usługi świadczonej w ramach Umowy dodatkowej lub może być ona świadczona w innym zakresie niż określony w zgłoszeniu, o którym mowa w ust. 1, Ubezpieczonemu przekazywana jest informacja ze wskazaniem okoliczności i podstaw prawnych uzasadniających całkowitą lub częściową odmowę wykonania usługi.
- W przypadku naruszenia przez Ubezpieczonego obowiązków określonych w niniejszym paragrafie, które będzie miało wpływ na zakres świadczonych usług, Towarzystwo może odmówić realizacji usług lub odpowiednio ograniczyć ich zakres.

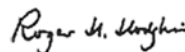
**Postanowienia końcowe****§ 13**

- W sprawach nieuregulowanych w OWUD stosuje się odpowiednio postanowienia OWU.
- Niniejsze OWUD zostały przyjęte Uchwałą Zarządu Towarzystwa i obowiązują od 23 czerwca 2022 roku.

Arkadiusz Wiśniewski


Członek Zarządu  
Generali Życie T.U. S.A.

Roger Hodgkiss


Prezes Zarządu  
Generali Życie T.U. S.A.