



SZCZEGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA

Przedłużona Gwarancja

dla posiadaczy karty płatniczej Mastercard wydanej przez ZEN

1.	Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	Art. 2 ust. 1, 3, 6, 9; art. 3 ust 1; Art. 5 ust. 1-3.
2.	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	Art. 6; art. 8 ust. 1; Art. 10; Tabela limitów dla kart konsumenckich; Tabela limitów dla kart biznesowych.

Tabela limitów dla kart konsumenckich:

Typ karty	Pakiet Zen	Maksymalna suma ubezpieczenia
Karta konsumencka	Gold	1 500 euro
Karta konsumencka	Platinum	5 000 euro

Tabela limitów dla kart biznesowych:

Typ karty	Maksymalna suma ubezpieczenia
Karta biznesowa	5 000 euro

Artykuł 1. Postanowienia ogólne

- Niniejsze Szczególne Warunki Ubezpieczenia, zwane dalej SWU, mają zastosowanie do grupowej umowy ubezpieczenia zawartej pomiędzy Inter Partner Assistance S.A. z siedzibą w Brukseli działającą w Polsce poprzez Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce wchodzącą w skład grupy AXA, zwaną dalej Ubezpieczycielem, a ZEN.COM, UAB z siedzibą w Wilnie, Mėsinų g. 5, LT-01133, Litwa, firmą o numerze rejestrowym 304749651, działającą pod nadzorem Banku Litwy, zwaną dalej Ubezpieczającym.
- Umowa ubezpieczenia zawierana jest na cudzy rachunek. Postanowienia niniejszych SWU stosuje się odpowiednio do osoby, na rzecz której zawarto umowę ubezpieczenia.

Artykuł 2. Definicje

Pojęciom użytym w niniejszych SWU oraz innych dokumentach związanych z umową ubezpieczenia nadaje się znaczenie określone poniżej:

- Awaria** – uniemożliwienie używania Sprzętu RTV/AGD wywołane nagłym i nieprzewidzianym zaprzestaniem prawidłowej pracy elementu lub zespołu Sprzętu RTV/AGD, powodujące jego niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie wynikłe z przyczyn wewnętrznych lub wad materiałowych, które byliby objęte gwarancją producenta i które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania Sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją obsługi.
- Certyfikat** – dokument potwierdzający przystąpienie do umowy ubezpieczenia.
- Karta** – aktywna karta płatnicza Mastercard wydana przez Ubezpieczającego.
- Klient** – będący osobą fizyczną, osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej Ubezpieczający, Ubezpieczony, uprawniony z umowy ubezpieczenia oraz poszukujący ochrony ubezpieczeniowej.
- Reklamacja** – zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, skierowane przez Klienta do Ubezpieczyciela.
- Sprzęt RTV/AGD** – zakupiony przez Ubezpieczonego w sklepie stacjonarnym lub internetowym zarejestrowanym na terenie Unii Europejskiej (oraz Norwegii, Szwajcarii i Wielkiej Brytanii), innym niż w strefie Duty-free
 - w przypadku karty konsumenckiej** – wyłącznie do użytku osobistego
 - w przypadku karty biznesowej** – do użytku biznesowego lub osobistegonastępujący Sprzęt RTV/AGD:
 - sprzęt RTV: m.in. odtwarzacze audio i video (włączając telewizory), zestawy kina domowego, systemy HiFi, aparaty, kamery video, systemy nawigacji GPS;
 - sprzęt AGD: m.in: pralki, zmywarki, suszarki, kuchenki, piekarniki, lodówki, odkurzacze, żelazka, tostery, szczoteczki elektryczne, elektryczne narzędzia ogrodowe;
 - elektronika użytkowa: m.in. smartfony, komputery, laptopy, tablety, monitory, drukarki, skanery, kserokopiarki, konsole do gier, notebooki.

Sprzęt RTV/AGD musi być w całości opłacony Kartą (100% ceny) i zakupiony jako fabrycznie nowy, z gwarancją producenta trwającą maksymalnie 36 miesięcy od daty zakupu danego sprzętu.

7. **Ubezpieczony** – Użytkownik Karty.
8. **Użytkownik Karty** – osoba fizyczna która zawarła z Ubezpieczającym umowę o Kartę.
9. **Zdarzenie ubezpieczeniowe** – zdarzenie objęte zakresem umowy ubezpieczenia, które nastąpiło w okresie ubezpieczenia, na podstawie którego powstaje obowiązek Ubezpieczyciela do wypłaty Ubezpieczonemu świadczenia ubezpieczeniowego zgodnie z postanowieniami niniejszych SWU.

Artykuł 3. Przystąpienie do umowy ubezpieczenia

1. Ubezpieczony przystępuje do umowy ubezpieczenia poprzez wyrażenie zgody na przystąpienie do umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Ubezpieczającego.
2. Ubezpieczający zobowiązany jest przekazać Ubezpieczonemu SWU przed przystąpieniem do umowy ubezpieczenia oraz udzielić mu informacji o postanowieniach umowy ubezpieczenia w zakresie, w jakim dotyczy ona jego praw i obowiązków.

Artykuł 4. Składka ubezpieczeniowa

1. Ubezpieczyciel określa wysokość składki ubezpieczeniowej na podstawie taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Składka ubezpieczeniowa płatna jest zgodnie z umową ubezpieczenia.
3. Obowiązek opłacenia składki ciąży na Ubezpieczającym.

Artykuł 5. Okres ubezpieczenia

1. Okres ubezpieczenia, rozpoczyna się w dniu przystąpienia Ubezpieczonego do ubezpieczenia i wydania Certyfikatu i trwa do momentu rezygnacji z ochrony, wygaśnięcia umowy ubezpieczenia lub zamknięcia rachunku Karty.
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się kolejnego dnia po upływie oryginalnej gwarancji producenta na dany Sprzęt AGD/RTV, nie później jednak niż po upływie 36 miesięcy od daty jego zakupu i trwa jednorazowo przez 12 miesięcy.
3. Każdy zakup Sprzętu RTV/AGD rozpoczyna nowy okres odpowiedzialności Ubezpieczyciela, o ile miał miejsce w okresie ubezpieczenia.
4. W przypadku zastrzeżenia Karty ochrona ubezpieczeniowa dla nowo wydanej Karty w miejsce Karty zastrzeżonej nie wymaga ponownego złożenia deklaracji i trwa nieprzerwanie, o ile najpóźniej w miesiącu kalendarzowym następującym po zastrzeżeniu Karty zostanie dokonana aktywacja Karty wydanej w miejsce zastrzeżonej.

Artykuł 6. Suma ubezpieczenia

1. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela za szkody powstałe w okresie ubezpieczenia.
2. Sumę ubezpieczenia stanowi koszt zakupu ubezpieczonego Sprzętu RTV/AGD, jednak nie więcej niż podaje Tabela limitów dla danego rodzaju Karty.

Artykuł 7. Przedmiot i zakres ubezpieczenia

1. Przedmiotem ubezpieczenia są straty materialne, które ponosi Ubezpieczony w związku Awarią Sprzętu RTV/AGD, która miała miejsce w okresie ubezpieczenia.
2. Ubezpieczyciel realizuje świadczenie w formie:
 - a) pokrycia kosztów naprawy Ubezpieczonego Sprzętu RTV/AGD po Awarii lub
 - b) pokrycia kosztów zakupu nowego sprzętu o zbliżonej specyfikacji technicznej do ubezpieczonego Sprzętu RTV/AGD (jedynie w przypadku, gdy koszty naprawy Ubezpieczonego Sprzętu RTV/AGD przekraczają pierwotną cenę jego zakupu) lub
 - c) zwrotu równowartości pierwotnej ceny zakupu Ubezpieczonego Sprzętu RTV/AGD (jedynie w przypadku, gdy koszty naprawy Ubezpieczonego Sprzętu RTV/AGD przekraczają pierwotną cenę jego zakupu, a sprzęt zamienny o zbliżonej specyfikacji technicznej nie jest dostępny w danym przedziale cenowym).
3. Świadczenia realizowane są maksymalnie do równowartości pierwotnej ceny zakupu Ubezpieczonego Sprzętu RTV/AGD, jednak nie więcej niż do maksymalnej do sumy ubezpieczenia dla danego rodzaju karty (włącznie z kosztami ekspertyzy). Realizacja każdego świadczenia ubezpieczeniowego pomniejsza sumę ubezpieczenia.
4. Jeżeli ubezpieczony Sprzęt RTV/AGD jest częścią zestawu ochrona ubezpieczeniowa obejmuje tylko ten element Sprzętu, który uległ Awarii, tym samym – pozostała część zestawu nie jest objęta ochroną ubezpieczeniową.

Artykuł 8. Ustalanie zasadności roszczeń i wysokości świadczeń

1. Ustalenie zasadności roszczeń i wysokości przysługujących świadczeń odbywa się w oparciu o pełną dokumentację przedłożoną przez Ubezpieczonego.
2. Na żądanie Ubezpieczyciela, jeżeli wskazane w niniejszych SWU dokumenty okażą się niewystarczające, Ubezpieczony zobowiązany jest do przedstawienia innych dokumentów, niezbędnych do określenia zasadności roszczeń i wysokości świadczeń.
3. Ubezpieczyciel zobowiązany jest spełnić należne świadczenie w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zgłoszenia o Zdarzeniu ubezpieczeniowym.
4. Jeśli wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela lub wysokości świadczenia w powyższym terminie okazało się niemożliwe, wówczas świadczenie zostanie wypłacone w ciągu 14 dni licząc od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia Ubezpieczyciel wypłaci w terminie określonym w ust. 4 niniejszego artykułu.
5. Jeżeli świadczenie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określone w roszczeniu, Ubezpieczyciel pisemnie informuje o tym osobę występującą z roszczeniem, wskazując na okoliczności i podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty świadczenia.
6. Świadczenie wypłacane jest złotych polskich. Przeliczenie na złote polskie wydatków poniesionych w walutach obcych dokonywane jest według średniego kursu NBP obowiązującego w dniu wydania decyzji o wypłacie świadczenia.

Artykuł 9. Sposób postępowania w przypadku szkody

1. Ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie po wystąpieniu Zdarzenia ubezpieczeniowego zawiadomić Centrum Pomocy pod całodobowym numerem telefonu +48 22 529 85 27.
2. Ubezpieczony zobowiązany jest w miarę możliwości zapobiec zwiększeniu szkody i ograniczyć jej konsekwencje.
3. W zależności od rodzaju Zdarzenia ubezpieczeniowego, zgłoszenie roszczenia powinno zawierać dokumenty potwierdzające zasadność zgłaszanych roszczeń, w tym:
 - 1) uzupełniony i podpisany druk zgłoszenia szkody, zawierający opis okoliczności zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 2) potwierdzenie zakupu Kartą przedmiotów, których dotyczy zgłaszane Zdarzenie ubezpieczeniowe;
 - 3) paragon lub fakturę za zakupiony Sprzęt;
 - 4) inne dokumenty zależnie od rodzaju Zdarzenia ubezpieczeniowego, o których dostarczenie wnioskuję Centrum Pomocy.
4. Roszczenie może zostać wysłane do Ubezpieczyciela na adres: AXA Assistance, ul. Prosta 68, 00-838 Warszawa i/lub za pomocą poczty elektronicznej na adres: likwidacja@axa-assistance.pl.
5. Ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo do zbadania przedmiotów, których dotyczy zgłaszane Zdarzenie ubezpieczeniowe, przekazania do oceny przez rzeczoznawcę, a w przypadku naprawy Ubezpieczonego Sprzętu RTV/AGD – do wskazania punktu mającego wykonać naprawę.

Artykuł 10. Wyłączenia odpowiedzialności

1. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności w sytuacjach, w których Ubezpieczony nie przestrzega procedury zgłaszania szkód, wskazówek Centrum Pomocy w trakcie procesu likwidacji i nie współdziała z nim lub nie przedstawi dokumentów, do których złożenia zobowiązany jest na mocy niniejszych SWU, w zakresie, w jakim było to uzasadnione dla określenia zakresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia będące następstwem:
 - a) umyślnego działania Ubezpieczonego lub osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym,
 - b) rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, chyba że realizacja świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
3. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte następujące szkody:
 - 1) szkód powstałych w Sprzęcie RTV/AGD wykorzystywanym w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, jeżeli w gwarancji producenta danego Sprzętu RTV/AGD jest zapis, że sprzęt ten wykorzystywany w ramach prowadzonej działalności gospodarczej nie podlega warunkom tej gwarancji,
 - 2) spowodowane działaniem ognia (jeżeli źródło szkody powstało poza ubezpieczonym sprzętem) i następujących żywiołów: trzęsienia ziemi, powodzi, huraganu, uderzenia pioruna,
 - 3) będące następstwem jakichkolwiek zakłóceń w funkcjonowaniu sieci elektrycznej, gazowej lub wodno-kanalizacyjnej,

- 4) powstałe wskutek użytkowania ubezpieczonego sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją obsługi,
 - 5) powstałe wskutek testów bądź konserwacji niezgodnych z zaleceniami producenta,
 - 6) powstałe wskutek używania dodatkowego wyposażenia innego niż zalecane przez producenta,
 - 7) powstałe wskutek samodzielnego zmodyfikowania Sprzętu RTV/AGD,
 - 8) spowodowane przez insekty lub gryzonie,
 - 9) będące następstwem instalacji i napraw dokonywanych przez osoby do tego nieupoważnione,
 - 10) wynikające z wady produktu (w szczególności serii, modelu) stwierdzonej przez producenta lub importera sprzętu, za których usunięcie odpowiada producent lub importer sprzętu.
4. Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje również:
- 1) jakichkolwiek sprzętów z silnikiem spalinowym, rowerów, jednostek pływających, jednostek latających i jakichkolwiek sprzętów służących do ich użytkowania,
 - 2) kotłów i pieców;
 - 3) sprzętów, których gwarancja producenta nie jest ważna na terenie kraju Unii Europejskiej, Szwajcarii, Norwegii lub Wielkiej Brytanii,
 - 4) sprzętów kupionych z zamiarem odsprzedaży,
 - 5) sprzętów zamontowanych na stałe w danym pomieszczeniu.
5. Ubezpieczenie nie obejmuje również:
- 1) szkód polegających na utracie danych lub oprogramowania sprzętu,
 - 2) szkód polegających na utracie lub uszkodzeniu jedynie baterii sprzętu,
 - 3) szkód powstałych wskutek niezgodnego z instrukcją obsługi sprzętu podłączenia do sieci elektrycznej/gazowej następującego sprzętu: kuchni gazowej, elektrycznej, indukcyjnej, piekarnika, płyty elektrycznej, indukcyjnej lub ceramicznej,
 - 4) szkód będących następstwem zużycia Sprzętu RTV/AGD, rdzy, korozji, oksydacji,
 - 6) kosztów konserwacji Sprzętu RTV/AGD,
 - 8) wymiany następujących części podlegających zużyciu i okresowej wymianie w związku z eksploatacją ubezpieczonego sprzętu: baterii, żarówek, akumulatorów, lamp do projektorów, filtrów, uszczeltek, zasobników na tusz, chyba że konieczność wymiany spowodowana jest szkodą objętą zakresem ubezpieczenia,
 - 9) naprawy uszkodzeń estetycznych, wgnieceń, zadrapań, odbarwień oraz innych, które nie mają wpływu na funkcjonowanie sprzętu,
 - 11) kosztów uszkodzeń sprzętu powstałych podczas transportu ze sklepu do miejsca zamieszkania (nie dotyczy sprzętu przenośnego),
 - 12) kosztów dostarczenia uszkodzonego sprzętu do punktu naprawczego oraz kosztów odbioru naprawionego lub nienaprawionego sprzętu z punktu naprawczego wykonującego naprawę w ramach umowy ubezpieczenia (wyłączenie nie dotyczy sprzętu ważącego powyżej 10 kg),
 - 14) usterek spowodowanych działaniem wirusów komputerowych, oprogramowania komputerowego lub wadliwym funkcjonowaniem na skutek powyższych czynników,
 - 15) wad ekranów plazmowych i LCD, które polegają na tym, że jeden lub więcej pikseli przestaje świecić (zawsze widoczny czarny punkt na ekranie) lub jeden lub więcej pikseli nie przestaje świecić (zawsze widoczny kolorowy punkt na ekranie), chyba że liczba wadliwych w ten sposób pikseli przekracza lub jest równa liczbie dopuszczalnej zgodnie z normą ISO 13406-2 z roku 2001,
 - 17) szkód, za które na mocy przepisów prawa lub postanowień umowy (np. gwarancja, rękojmia) jest odpowiedzialny producent, sprzedawca lub punkt naprawczy,
 - 18) kosztów powstałych na skutek konieczności uzyskania dostępu do naprawianego Sprzętu RTV/AGD.

Artykuł 11. Roszczenia regresowe

1. Z dniem wypłaty świadczenia (odszkodowania) przez Ubezpieczyciela roszczenia Ubezpieczonego wobec osoby trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzą na Ubezpieczyciela do wysokości wypłaconego świadczenia (odszkodowania). Jeżeli Ubezpieczyciel pokrył tylko część szkody, Ubezpieczonemu przysługuje pierwszeństwo zaspokojenia roszczeń przed roszczeniami Ubezpieczyciela w stosunku do pozostałej części. Na Ubezpieczyciela nie przechodzą roszczenia Ubezpieczonego, o których mowa w ust. 1 niniejszego artykułu przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym lub za które ponosi odpowiedzialność, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
2. Ubezpieczony zobowiązany jest udzielać pomocy Ubezpieczycielowi przy dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę dostarczając niezbędnych informacji i dokumentów oraz umożliwić prowadzenie czynności niezbędnych do dochodzenia roszczeń regresowych.

3. Jeżeli Ubezpieczony bez zgody Ubezpieczyciela zrzekł się roszczenia wobec osoby trzeciej odpowiedzialnej za szkodę lub je ograniczył, Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć wypłacone świadczenie (odszkodowanie), a Ubezpieczającemu nie przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej.
4. Jeżeli zrzeczenie lub ograniczenie, o którym mowa w ust. 3 niniejszego artykułu zostało ujawnione po wypłacie świadczenia (odszkodowania), Ubezpieczyciel może zażądać od Ubezpieczonego zwrotu części lub całości wypłaconego świadczenia (odszkodowania).

Artykuł 12. Reklamacje i spory sądowe

1. Reklamacje składa się:
 - 1) w formie pisemnej:
 - a) osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela;
 - b) przesyłką pocztową na adres Ubezpieczyciela: Dział Jakości AXA Assistance ul. Prosta 68; 00-838 Warszawa;
 - 2) drogą elektroniczną na adres e-mail: quality@axa-assistance.pl.
2. Przesłane zgłoszenie powinno zawierać następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko Klienta;
 - 2) pełen adres korespondencyjny Klienta, lub
 - 3) adres e-mail, na który należy skierować odpowiedź;
 - 4) wskazanie umowy ubezpieczenia, której dotyczy Reklamacja;
 - 5) opis zgłaszanego problemu oraz przedmiot i okoliczności uzasadniające Reklamację;
 - 6) oczekiwane przez Klienta działania;
 - 7) w przypadku, gdy Klient oczekuje przesłania odpowiedzi drogą elektroniczną – żądanie Klienta w tym zakresie.
3. Jeżeli w procesie rozpatrywania Reklamacji konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych ze zgłoszeniem, Ubezpieczyciel poinformuje o tym Klienta.
4. Ubezpieczyciel udzieli odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, Ubezpieczyciel:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
6. Odpowiedź Ubezpieczyciela zostanie przesłana na adres pocztowy, chyba że Klient wniósł o przesłanie mu odpowiedzi pocztą elektroniczną – wówczas odpowiedź zostanie przesłana drogą elektroniczną na wskazany adres e-mail.
7. Klient może wystąpić na drogę sądową. 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.
8. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
9. Klientowi przysługuje prawo złożenia wniosku do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego związanego z umową ubezpieczenia. Więcej informacji na ten temat dostępnych jest na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem <https://rf.gov.pl/>.

Artykuł 13. Postanowienia końcowe

1. Wszystkie oświadczenia, zawiadomienia i wnioski związane z treścią umowy ubezpieczenia powinny zostać złożone do Ubezpieczyciela w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. We wszelkich kontaktach i prowadzonej z Ubezpieczycielem korespondencji obowiązuje język polski.
3. Dla umów ubezpieczenia, do których mają zastosowanie niniejsze SWU właściwym jest prawo polskie.
4. Niniejsze SWU mają zastosowanie do Ubezpieczonych, którzy przystąpili do umowy ubezpieczenia od dnia 26.10.2020 r.