

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA „OFFICE ASSISTANCE”

DLA PRZEDSIĘBIORCÓW BĘDĄCYCH KLIENTAMI MULTIBANKU

§ 1

Postanowienia ogólne

- Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia Office Assistance dla Przedsiębiorców będących klientami MultiBanku, zwane w dalszej części **OWU OFFICE ASSISTANCE**, stanowią podstawę zawarcia Umowy Ubezpieczenia pomiędzy BRE Ubezpieczenia Towarzystwem Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółką Akcyjną, zwaną dalej **BRE Ubezpieczenia**, a BRE Bankiem Spółką Akcyjną, Oddziałem Bankowości Detalicznej (MultiBank), zwanym dalej **Bankiem**.
- Umowa zawarta zostaje na rachunek Przedsiębiorców będących klientami Oddziału Bankowości Detalicznej (MultiBank).
- Zawarcie Umowy zostanie potwierdzone przez BRE Ubezpieczenia Polisa Generalną stanowiącą z OWU OFFICE ASSISTANCE integralną część Umowy Ubezpieczenia.

§ 2

Definicje pojęć

- Na podstawie OWU OFFICE ASSISTANCE BRE Ubezpieczenia zobowiązuje się spełnić świadczenie w przypadku zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową na warunkach określonych w OWU OFFICE ASSISTANCE.
- Terminy użyte w OWU OFFICE ASSISTANCE oraz innych dokumentach związanych z OWU OFFICE ASSISTANCE oznaczają:
 - Karta** – karta kredytowa główna, wydawana przez Bank na podstawie Umowy o korzystanie z karty;
 - Umowa o korzystanie z karty** – umowa o korzystanie z karty kredytowej Banku, będąca podstawą wydania Karty oraz regulująca zasady jej używania;
 - Ubezpieczony** – Przedsiębiorca będący stroną Umowy o korzystanie z karty;
 - Przedsiębiorca** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, wspólnicy spółki cywilnej, spółka jawna, spółka partnerska;
 - Ubezpieczający** – Bank, zawierający Umowę Ubezpieczenia i zobowiązany do opłacania składek;
 - Umowa Ubezpieczenia** – Umowa zawarta pomiędzy Bankiem a BRE Ubezpieczenia, na podstawie postanowień OWU OFFICE ASSISTANCE, potwierdzona Polisa Generalną;
 - Polisa Generalna** – dokument potwierdzający zawarcie Umowy Ubezpieczenia pomiędzy BRE Ubezpieczenia a Bankiem i zawierający szczegółowe jej postanowienia;
 - rok ubezpieczeniowy** – każdy 12-miesięczny okres liczony od dnia rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej wobec danego Ubezpieczonego lub rocznicy jej rozpoczęcia;
 - miejsce ubezpieczenia** – miejsce prowadzenia działalności gospodarczej na terytorium RP przez Przedsiębiorcę, zgłoszone Ubezpieczającemu jako adres głównego miejsca wykonywania działalności gospodarczej;
 - Centrum Pomocy** – jednostka organizacyjna wskazana przez BRE Ubezpieczenia, do której Ubezpieczony zobowiązany jest telefonicznie zgłosić zaistnienie zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową; Centrum Pomocy jest wyłącznie uprawnione do organizacji i wykonywania w imieniu BRE Ubezpieczenia świadczeń wynikających z Umowy Ubezpieczenia;
 - kradzież z włamaniem** – działanie polegające na bezprawnym zaborze w celu przywłaszczenia mienia z miejsca zamieszkania 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;
 - awaria sprzętu biurowego oraz sprzętu PC** – uszkodzenie uniemożliwiające prawidłowe korzystanie ze sprzętu biurowego, lub PC, zgodnie z instrukcją jego użytkowania;

- sprzęt biurowy** – następujące urządzenia, znajdujące się w miejscu ubezpieczenia, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 5-ciu lat: kserokopiarka, drukarka, skaner, faks, niszczarka dokumentów, odbiornik telewizyjny;
- sprzęt PC** – znajdująca się w miejscu ubezpieczenia jednostka centralna komputera wraz z monitorem lub laptop, który nie jest objęty gwarancją producenta i którego wiek nie przekracza 5-ciu lat;
- usługi assistance** – usługi polegające na organizacji lub organizacji i pokryciu kosztów świadczeń przez Centrum Pomocy na rzecz Ubezpieczonych w przypadku zajścia zdarzenia losowego, kradzieży z włamaniem, awarii sprzętu biurowego oraz sprzętu PC lub na życzenie Ubezpieczonego, w zakresie limitów świadczeń przewidzianych w niniejszych OWU OFFICE ASSISTANCE;
- zdarzenia losowe** – pożar, uderzenie pioruna, przebiecie, wybuch (eksplozja, implozja), huragan, powódź, grad, lawina, zalanie, zalanie przez osoby trzecie, stłuczenie szyby, pośrednie uderzenie pioruna, uderzenie lub upadek statku powietrznego, uderzenie pojazdu mechanicznego, deszcz nawalny, trzęsienie ziemi, zapadanie się ziemi, wydostanie się dymu i sadzy, pęknięcie mrozowe, wandalizm, awaria instalacji;
- pożar** – działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozszerzył się o własnej sile;
- uderzenie pioruna** – bezpośrednie oddziaływanie siły i temperatury pochodzących z wyładowania atmosferycznego (pioruna) na mienie w miejscu ubezpieczenia;
- pośrednie uderzenie pioruna** – zniszczenie mienia w miejscu zamieszkania na skutek fali elektromagnetycznej wywołanej uderzeniem pioruna w okolicy miejsca ubezpieczenia;
- przebiecie** – gwałtowna zmiana napięcia w sieci elektrycznej lub elektronicznej, powodująca wystąpienie napięcia znacznie przekraczającego wartości dopuszczalne, określone przez producenta dla danego urządzenia;
- wybuch** – gwałtowna zmiana stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów, pary lub cieczy wywołane ich właściwością rozprężnienia się (eksplozja), jak i nagłe zapadanie się materii w zamkniętym obszarze (w szczególności zapadanie się ścianek naczyń) pod wpływem panującego w nim podciśnienia (implozja);
- upadek statku powietrznego** – katastrofa bądź przymusowe lądowanie obiektu latającego wyprodukowanego przez człowieka, a także upadek jego części lub przewozonego w nim ładunku;
- huragan** – działanie wiatru o prędkości nie mniejszej niż 17,5 m/s, potwierdzone przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej; w przypadku braku możliwości uzyskania potwierdzenia bierze się pod uwagę stan faktyczny i rozmiar szkód w miejscach ich powstania oraz w bezpośrednim sąsiedztwie świadczące wyraźnie o masowym i niszczycielskim działaniu wiatru;
- zalanie** – działanie na mienie znajdujące się w miejscu ubezpieczenia wody, pary, cieczy lub innych substancji, które wydostały się w sposób niezamierzony i niekontrolowany z instalacji i urządzeń wodociągowych, kanalizacyjnych, centralnego ogrzewania, instalacji gaśniczych oraz innych instalacji technologicznych. Zalanie dotyczy również urządzeń typu pralki, wirówki, zmywarki, lodówki, zamrażarki wskutek:
 - awarii tych instalacji lub urządzeń,
 - nieumyślnego pozostawienia otwartych zaworów wszelkiego typu,
 - samoczynnego otworzenia się główek tryskaczowych z innych przyczyn niż pożar,

- cofnięcia się wody lub ścieków z ogólnodostępnej sieci wodociągowej albo kanalizacyjnej,
 - samoistnego, tj. niezależnego od działań Ubezpieczonego, osób trzecich lub zwierząt domowych uszkodzenia akwarium lub łózka wodnego;
- deszcz nawalny** – opady deszczu o współczynniku co najmniej 4, co powinno zostać potwierdzone orzeczeniem Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej; w przypadku braku możliwości uzyskania takiego potwierdzenia przyjmuje się stan faktyczny i rozmiar szkód w miejscu ich powstania świadczący niezbitnie o działaniu deszczu nawalnego;
 - wandalizm** – bezprawne, celowe uszkodzenie lub zniszczenie mienia znajdującego się w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego przez osoby trzecie;
 - awaria instalacji** – przypadek losowy zaistniały w miejscu ubezpieczenia wynikający z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego, hydraulicznego lub elektrycznego powodujący przerwanie działania instalacji wodno-kanalizacyjnej lub elektrycznej, alarmowej lub centralnego ogrzewania bądź pieca grzewczego, w miejscu ubezpieczenia w zakresie wykraczającym poza odpowiedzialność administracji budynku lub służb miejskich;
 - RP** – terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 3

Zakres ubezpieczenia

- Umowa Ubezpieczenia jest zawarta w zakresie:
 - Office Assistance,
 - Infolinii Rekrutacyjnej,
 - Infolinii Medycznej,
 - Infolinii Gospodarczej,
 - Infolinii Prawnej.

OFFICE ASSISTANCE

§ 4

Przedmiot ubezpieczenia

- Przedmiotem ubezpieczenia w ramach Office Assistance jest organizacja albo organizacja i pokrycie kosztów usług assistance określonych w OWU OFFICE ASSISTANCE świadczonych na rzecz Ubezpieczonego za pośrednictwem Centrum Pomocy w przypadku wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową w czasie trwania odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia.
- Zdarzeniem objętym ochroną ubezpieczeniową, które uzasadnia świadczenie usług assistance w zakresie Office Assistance, jest:
 - powstanie szkody w mieniu znajdującym się w miejscu ubezpieczenia w następstwie kradzieży z włamaniem lub zdarzenia losowego,
 - awaria sprzętu biurowego oraz PC znajdującego się w miejscu ubezpieczenia.
- Ubezpieczony (lub w jego imieniu inna osoba) zobowiązany jest zgłosić zaistniałe zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową do Centrum Pomocy.
- Z uwagi na fakt, że świadczenie usług assistance jest powiązane z aktualnym miejscem ubezpieczenia, Ubezpieczony ma obowiązek każdorazowo poinformować Ubezpieczającego o zmianie adresu miejsca ubezpieczenia.

§ 5

- W razie powstania szkody w miejscu ubezpieczenia, w wyniku wystąpienia zdarzenia losowego lub kradzieży z włamaniem, Centrum Pomocy organizuje następujące świadczenia:
 - Interwencja specjalisty** – w celu usunięcia szkody Centrum Pomocy organizuje i pokrywa do ustalonego limitu koszty dojazdu do miejsca ubezpieczenia oraz robocizny specjalisty odpowiedzialnego ze względu na rodzaj szkody (ślusarza, hydraulika, elektryka, dekarza, murarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych, specjalisty od alarmów). Koszty części zamiennych (lub użytych materiałów) niezbędnych do usunięcia szkody ponosi Ubezpieczony.

2. Jeżeli w następstwie wystąpienia zdarzenia losowego lub kradzieży z włamaniem w miejscu ubezpieczenia istnieje potrzeba zabezpieczenia ocalałego mienia, Centrum Pomocy organizuje (do wyboru przez Ubezpieczonego) jedno ze świadczeń, opisanych w pkt 1)-4):

1) **Dozór mienia** – Centrum Pomocy organizuje i pokrywa do ustalonego limitu koszty dozoru mienia przez profesjonalną firmę ochroniarską w przypadku zajścia zdarzenia losowego, lub włamania do lokalu, w którym prowadzona jest działalność gospodarza;

2) **Transport mienia** – jeżeli na skutek zdarzenia losowego lub kradzieży z włamaniem lokal nie nadaje się do użytkowania, Centrum Pomocy organizuje i pokrywa do ustalonego limitu koszty przewiezienia mienia Ubezpieczonego z miejsca zdarzenia do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego na terytorium RP;

3) **Przechowanie mienia** – jeżeli na skutek zdarzenia losowego lub kradzieży z włamaniem lokal nie nadaje się do użytkowania, Centrum Pomocy organizuje i pokrywa do ustalonego limitu koszty przechowania mienia Ubezpieczonego w przechowalni mienia na terytorium RP;

4) **Organizacja lokalu zastępczego** – jeżeli na skutek zdarzenia losowego lub kradzieży z włamaniem lokal nie nadaje się do użytkowania Centrum Pomocy skontaktuje się z 3 agencjami wynajmu lokali przystosowanych do prowadzenia działalności gospodarczej i przedstawi oferty agencji Ubezpieczone-emu przygotowane na podstawie specyfikacji lokalu określonej przez Ubezpieczonego. Koszty związane z lokalem zastępczym ponosi Ubezpieczony.

3. W razie awarii sprzętu biurowego lub PC w miejscu ubezpieczenia, Centrum Pomocy zorganizuje następujące świadczenia:

1) **Pomoc informatyka** – Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty dojazdu i robocizny informatyka w celu naprawy sprzętu PC bądź wewnętrznej sieci informatycznej (sieć musi dotyczyć jednej lokalizacji) w miejscu ubezpieczenia, a jeżeli naprawa na miejscu nie jest możliwa, organizuje i pokrywa koszty transportu sprzętu PC do najbliższego serwisu naprawczego (nie dotyczy wewnętrznej sieci informatycznej). Koszty części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych pokrywa Ubezpieczony. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte awarie w sprzęcie objętym gwarancją lub takim, za który na podstawie obowiązujących przepisów prawa odpowiedzialność ponosi sprzedawca oraz sprzęt którego wiek przekracza 5 lat. Świadczenie nie przysługuje, jeżeli awaria sprzętu nastąpiła wskutek nieprawidłowego użytkowania sprzętu, użycia niewłaściwych materiałów eksploatacyjnych lub nieprawidłowości software'u. Warunkiem dokonania naprawy jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego roku produkcji uszkodzonego sprzętu poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego wiek sprzętu. Możliwe jest też uzyskanie pomocy w odzyskaniu danych. Każdorazowo oceny możliwości odzyskania danych dokonuje informatyk realizujący zlecenie. BRE Ubezpieczenie TU nie ponosi odpowiedzialności za niekompletne odzyskanie danych, bądź jeśli się okaże, że dane są uszkodzone;

2) **Pomoc serwisanta** – Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty dojazdu i robocizny serwisanta w celu naprawy sprzętu biurowego w miejscu ubezpieczenia, a jeżeli naprawa na miejscu nie jest możliwa, organizuje i pokrywa koszty transportu sprzętu do najbliższego serwisu naprawczego. Koszty części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych pokrywa Ubezpieczony. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte awarie w sprzęcie objętym gwarancją lub takim, za który na podstawie obowiązujących przepisów prawa odpowiedzialność ponosi sprzedawca oraz sprzęt którego wiek przekracza 5 lat. Świadczenie nie przysługuje, jeżeli awaria sprzętu nastąpiła wskutek nieprawidłowego użytkowania sprzętu lub użycia niewłaściwych materiałów eksploatacyjnych. Warunkiem dokonania naprawy jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego roku produkcji uszkodzonego sprzętu poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego wiek sprzętu;

3) **Informacja o sieci usługodawców** – dodatkowo Centrum Pomocy udzieli na życzenie Ubezpieczonego informacji o podmiotach 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 oraz klimatyzacyjnych.

INFOLINIE

§ 6

1. Usługi Infolinii polegają na zapewnieniu Ubezpieczonego możliwości skorzystania z serwisów informacyjnych Centrum Pomocy, w ramach których udzielane są informacje w zakresie Infolinii rekrutacyjnej, medycznej, gospodarczej i prawnej. W ramach usług Infolinii Centrum Pomocy udzieli w oparciu o ogólnodostępne bazy danych, informacji o placówkach znajdujących się na terytorium RP, usługach realizowanych na terytorium RP oraz procedurach obowiązujących na terytorium RP, w zakresie określonym szczegółowo poniżej:

1) Infolinia rekrutacyjna:

- Informacje o adresach, godzinach otwarcia/zamknięcia firm rekrutacyjnych,
- Informacje o warunkach współpracy firm rekrutacyjnych z firmami w procesie znajdowania pracowników,
- Informacje o kosztach, zasadach rozliczania firm rekrutacyjnych ze zleceńodawcami.

2) Infolinia medyczna:

- Informacje w zakresie medycyny pracy, medycyny środowiskowej, zdrowia publicznego, higieny pracy, ochrony radiologicznej i ochrony przed promieniowaniem,
- Informacje w zakresie toksykologii i epidemiologii chorób zawodowych i innych skutków zdrowotnych związanych z ekspozycją na chemiczne, fizyczne i psychofizyczne czynniki szkodliwe w miejscu pracy,
- Informacje o patologiach zawodowych, profilaktyce chorób zawodowych i parazawodowych oraz diagnostyce i leczeniu ostrych zatruc,
- Informacje o profilaktycznych badaniach tj.: badania wstępne, okresowe, kontrolne, sanitarne, badania osób narażonych na promieniowanie, badania do świadectwa kwalifikacji, badania do prawa jazdy różnych kategorii,
- Informacje o szczepieniach (przeciw grypie, przeciw żółtaczce WZWB itp.),
- Informacje o przepisach BHP,
- Informacje o kryteriach zdrowotnych warunkujących wybór zawodu oraz możliwości wykonywania pracy,
- Informacje o promocji zdrowia w miejscu pracy,
- Baza danych aptek na terenie całego kraju, adresy, godziny pracy oraz numery telefonów,
- Informacja o działaniach, które należy podjąć przed oraz w trakcie podróży, na przykład niezbędnych szczepień, specyfice danego kraju lub regionu świata (w aspekcie medycznym i ochrony zdrowia),
- Informacja o placówkach mających podpisane kontrakty z Narodowym Funduszem Zdrowia,
- Informacje o placówkach prywatnych proponujących usługi abonamentowe dla pracowników,
- Informacja medyczna o danym schorzeniu, zastosowanym leczeniu, nowoczesnych metodach leczenia,
- Informacja o badaniach kontrolnych dla grup wiekowych o podwyższonym ryzyku zachorowań,
- Informacja farmaceutyczna o danym leku (stosowanie, odpowiedniki, działanie uboczne, interakcje z innymi lekami, możliwość przyjmowania leków w czasie ciąży i laktacji),
- Informacja o placówkach medycznych i diagnostycznych na terenie kraju,
- Informacje o zasadach zdrowego żywienia i dietach,

r) Informacja o placówkach odnowy biologicznej, rehabilitacyjnych i sanatoryjnych na terenie kraju,

s) Informacja o grupach wsparcia i telefonach zaufania w Polsce dla osób dotkniętych alkoholizmem, w trudnej sytuacji rodzinnej, cierpiących na określone schorzenia (np. cukrzyca, choroba serca), dla kobiet po mastektomii, dla rodziców ciężko chorych dzieci, osób molestowanych w miejscu pracy,

t) Informacja o uwarunkowaniach medycznych dotyczących poszczególnych schorzeń oraz promocji zdrowia, w tym o dietach, ciąży, profilaktyce antynikotynowej,

u) Informacje dla młodych pracujących matek dotyczące pielęgnacji niemowląt, chorób wieku dziecięcego,

v) Informacje o stanach wymagających natychmiastowej pomocy i zasadach udzielania pierwszej pomocy,

w) Informacje o przygotowaniach niezbędnych przed zabiegami medycznymi lub badaniami lekarskimi,

x) Informacje o placówkach handlowych oferujących sprzęt rehabilitacyjny.

3) Infolinia gospodarcza:

- Informacje o krajowych programach pomocowych dla małych i średnich przedsiębiorstw,
- Informacje o programach pomocowych Unii Europejskiej dla małych i średnich przedsiębiorstw,
- Informacje o kursach wymiany walut,
- Dane teled adresowe:
 - Regionalne Instytucje Finansujące (placówki partnerskie Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości),
 - Punkty Konsultacyjno-Doradcze,
 - Centra Euro Info,
 - Ośrodki Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw,
 - Isby i urzędy skarbowe,
 - Inspektoraty ZUS,
 - Hotele i centra konferencyjne,
 - Instytucje zrzeszające przedsiębiorców, w tym izby gospodarcze,
 - Polskie i obce placówki dyplomatyczne i konsularne oraz ich wydziały ekonomiczne,
- Informacje o targach i konferencjach organizowanych dla przedsiębiorców w kraju i za granicą.

1) Infolinia prawna:

- Telefoniczna informacja prawna- informacja o aktualnych przepisach prawnych udzielana przez prawników (max. 2 razy w roku ubezpieczeniowym) obejmująca:
 - Prawo cywilne,
 - Prawo administracyjne,
 - Prawo pracy,
 - Prawo podatkowe (Ordynacja podatkowa, Ustawa o podatku dochodowym od osób fizycznych, Ustawa o podatku dochodowym od osób prawnych, Ustawa o podatku od towarów i usług, Ustawa o podatku akcyzowym, Ustawa o podatku od czynności cywilnoprawnych),
 - Prawo gospodarcze (Ustawa o swobodzie działalności gospodarczej, Ustawa o Krajowym Rejestrze Sądowym, Kodeks spółek handlowych, Ustawa Prawo upadłościowe i naprawcze),
 - Prawo autorskie,
 - Prawo ubezpieczeniowe (z wyłączeniem relacji pomiędzy Ubezpieczonym a BRE Ubezpieczenia i Ubezpieczającym);
- Przesyłanie drogą elektroniczną aktualnych aktów prawnych (2 razy w roku ubezpieczeniowym):
 - Ustawy,
 - rozporządzenia,
 - uchwały;

- c) Przesyłanie drogą elektroniczną wzorów umów cywilno-prawnych (2 razy w roku ubezpieczeniowym):
- umowy sprzedaży,
 - umowy najmu i dzierżawy,
 - umowy pożyczki,
 - umowy darowizny,
 - umowy o pracę,
 - umowy o dzieło,
 - umowa zlecenia;
- d) Udzielanie informacji teleadresowych dotyczących:
- biur podatkowych,
 - sądów,
 - prokuratur,
 - kancelarii adwokackich,
 - kancelarii radcowskich,
 - kancelarii notarialnych.
2. W ramach Infolinii realizacja świadczenia informacyjnego polega na telefonicznym udzieleniu przez Centrum Pomocy informacji lub na przesłaniu Ubezpieczonemu treści informacji na wskazany przez niego adres e-mail lub numer fax.
3. Informacje, o których mowa powyżej, nie odnoszą się do okoliczności konkretnego przypadku.
4. Informacje, o których mowa powyżej, a w szczególności informacje prawne i podatkowe mają charakter wyłącznie ogólnie informacyjny i nie mogą być traktowane jako ostateczna ekspertyza (opinia czy porada prawna lub podatkowa), ani też nie mogą być podstawą roszczeń Ubezpieczonego.
5. Centrum Pomocy nie udzieli informacji, jeżeli zapytanie dotyczy relacji Ubezpieczonego z Ubezpieczającym lub z BRE Ubezpieczenia.
6. W zakresie Infolinii, z wyłączeniem Infolinii Prawnej nie występują limity świadczeń informacyjnych w ciągu roku ubezpieczeniowego.

§ 7

Wyłączenia odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia

- BRE Ubezpieczenia nie odpowiada za jakiegokolwiek szkody na osobie lub mieniu zaistniałe w związku ze świadczonymi usługami assistance wykonywanymi przez usługodawców zewnętrznych na zlecenie Centrum Pomocy.
- BRE Ubezpieczenia nie pokrywa kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego bez powiadomienia i zezwolenia Centrum Pomocy, nawet, jeśli są objęte ochroną ubezpieczeniową i mieszczą się w limitach świadczeń, określonych w OWU OFFICE ASSISTANCE.
- Odpowiedzialność w zakresie jakości i sposobu wykonania usług oraz odpowiedzialność cywilną za zorganizowane przez Centrum Pomocy usługi assistance określonej w niniejszych OWU OFFICE ASSISTANCE ponoszą każdorazowo zewnętrzni usługodawcy.
- Z odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia są wyłączone zdarzenia, które zaszyły w związku z:
 - konserwacją mienia ruchomego lub stałych elementów znajdujących się w miejscu ubezpieczenia;
 - zamieszkami, rozruchami, aktami terroru, wojną domową lub międzynarodową, strajkami;
 - szkodami górnictwami w rozumieniu prawa górnictwego;
 - szkodami powstałymi w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu urządzeń wodno-kanalizacyjnych, do naprawy których zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku;
 - szkodami powstałymi wskutek zawilgocenia budynku i pomieszczeń w wyniku zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych poprzez niezabezpieczone otwory, jeżeli obowiązek konserwacji tych urządzeń, instalacji lub elementów budynku należał do Ubezpieczonego;
 - szkodami powstałymi wskutek przenikania wód gruntowych;
 - skutkami działania materiałów rozszczepialnych;
 - działaniami Ubezpieczonego podjętymi w stanie nietrzeźwości lub w stanie po użyciu alkoholu (w rozumieniu przepisów Ustawy o wychowaniu

w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi z dnia 26.10.1982r: Dz. U. 07.70.473 z późn. zm.) lub środków odurzających, substancji psychotropowych, oraz środków zastępczych (w rozumieniu przepisów Ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii z dnia 29.05.2005r: Dz. U. 05.179.1485 z późn. zm.);

- uszkodzeniami kanalizacji, rur instalacyjnych, gazowych i wodociągowych oraz podziemnych linii energetycznych, oraz wszystkich tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiadają administracja mieszkania lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
 - uszkodzeniami o istnieniu których Ubezpieczony wiedział przed przystąpieniem do Umowy Ubezpieczenia;
 - umyślnym działaniem Ubezpieczonego lub umyślnym działaniem osoby, która z Ubezpieczonym pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
 - rażąco niedbałym działaniem Ubezpieczonego, chyba że spełnienie świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
5. BRE Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za:
- niedzielenie informacji lub niezorganizowanie świadczenia gwarantowanego w niniejszych OWU OFFICE ASSISTANCE, z powodu działania siły wyższej,
 - ewentualne opóźnienia zaistniałe z przyczyn zewnętrznych niezależnych od BRE Ubezpieczenia (w tym zjawisk meteorologicznych) mogących powodować brak możliwości realizacji usługi przez usługodawców zewnętrznych na zlecenie Centrum Pomocy.

§ 8

Przystąpienie do Umowy Ubezpieczenia

- Do Umowy Ubezpieczenia może przystąpić każdy Przedsiębiorca.
- Przedsiębiorca przystępuje do Umowy Ubezpieczenia poprzez złożenie oświadczenia o przystąpieniu do Umowy Ubezpieczenia w formie pisemnej, przez telefon lub za pośrednictwem systemu transakcyjnego, o ile Ubezpieczający udostępni taką funkcjonalność.
- Przed przystąpieniem Przedsiębiorcy do Umowy Ubezpieczenia, Ubezpieczający jest zobowiązany do udostępnienia mu treści OWU OFFICE ASSISTANCE.

§ 9

Ochrona ubezpieczeniowa

- W stosunku do każdego Ubezpieczonego ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się od pierwszego dnia

miesiąca kalendarzowego, następującego bezpośrednio po miesiącu, w którym Ubezpieczony wyraził zgodę na przystąpienie do Umowy Ubezpieczenia pod warunkiem aktywacji Karty.

- Ochrona ubezpieczeniowa trwa jeden miesiąc i jest automatycznie przedłużana na kolejne miesięczne okresy.
- W stosunku do każdego Ubezpieczonego ochrona ubezpieczeniowa wygasa:
 - z dniem rozwiązania Umowy Ubezpieczenia, z zastrzeżeniem, iż ochrona ubezpieczeniowa dla danego Ubezpieczonego trwa do końca cyklu rozliczeniowego, za który została opłacona składka,
 - z dniem rozwiązania Umowy o korzystanie z karty,
 - z dniem zastrzeżenia danej Karty, z zastrzeżeniem, że ubezpieczenie jest kontynuowane w odniesieniu do Karty wydanej w miejsce Karty zastrzeżonej,
 - z dniem utraty ważności Karty, z zastrzeżeniem, że ubezpieczenie jest kontynuowane w odniesieniu do wznowionej Karty, wydanej w miejsce Karty, która straciła ważność,
 - z ostatnim dniem cyklu rozliczeniowego wg Umowy o korzystanie z karty, w którym Ubezpieczony złożył rezygnację z automatycznego przedłużenia ubezpieczenia.

§ 10

Limity świadczeń

- Ubezpieczony ma prawo zrezygnować z automatycznego przedłużenia ochrony ubezpieczeniowej w każdym momencie jej trwania. Ubezpieczony składa w tym celu oświadczenie o rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej na kolejny miesięczny okres Ubezpieczenia w formie pisemnej, przez telefon lub za pośrednictwem systemu transakcyjnego, o ile Ubezpieczający udostępni taką funkcjonalność.
- W przypadku rezygnacji z automatycznego przedłużenia ochrony ubezpieczeniowej na kolejny miesiąc, ochrona ubezpieczeniowa będzie trwała do końca okresu, za który została zapłacona składka.

§ 11

Limity świadczeń

- Limity liczby i wartości poszczególnych świadczeń stanowią górną granicę odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia i ustalane są na okres roku ubezpieczeniowego wobec danego Ubezpieczonego.
- Limity liczby i wartości poszczególnych świadczeń dla danego Ubezpieczonego w roku ubezpieczeniowym przedstawiają poniższe tabele:

1) OFFICE ASSISTANCE

Zdarzenie ubezpieczeniowe	Rodzaj i liczba świadczeń w roku ubezpieczeniowym	Maksymalna wartość świadczenia na 1 zdarzenie
Uszkodzenie mienia w miejscu ubezpieczenia wskutek kradzieży z włamaniem lub zdarzenia losowego	Interwencja specjalisty (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	750 PLN
	Dozór mienia, transport mienia oraz przechowywanie mienia (2 razy w roku ubezpieczeniowym dla każdego świadczenia)	750 PLN
	Organizacja lokalu zastępczego	Bez limitu
Awaria sprzętu PC w miejscu ubezpieczenia	Pomoc informatyka (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	500 PLN
Awaria sprzętu biurowego (kserokopiarka, drukarka, skaner, fax, niszczarka dokumentów, telewizor) w miejscu ubezpieczenia	Pomoc serwisanta (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	500 PLN
Informacja o sieci usługodawców	Na życzenie Ubezpieczonego	Bez limitu

2) INFOLINIE

INFOLINIE: REKRUTACYJNA, MEDYCZNA, GOSPODARCZA	Liczba świadczeń w roku ubezpieczeniowym
informacje dostępne przez 24 h, siedem dni w tygodniu	bez limitu
INFOLINIA: PRAWNA	Liczba świadczeń w roku ubezpieczeniowym
informacje dostępne przez 24 h, siedem dni w tygodniu	2

§ 12

Okres ubezpieczenia

1. Umowa Ubezpieczenia zostaje zawarta na czas nieokreślony.
2. Każdej ze Stron przysługuje prawo do rozwiązania niniejszej Umowy w każdym czasie z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
3. Umowę Ubezpieczenia uważa się za zawartą z dniem określonym w Polisie Generalnej.
4. Ubezpieczający ma prawo do odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia w terminie 7 dni od jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy Ubezpieczenia następuje na podstawie pisemnego oświadczenia Ubezpieczającego.
5. Złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Ubezpieczenia oraz wypowiedzenie Umowy Ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym BRE Ubezpieczenia udzieliło ochrony ubezpieczeniowej.

§ 13

Składka

1. Ubezpieczający zobowiązany jest opłacać składkę w terminach i wysokości określonych w Polisie Generalnej na rachunek bankowy wskazany przez BRE Ubezpieczenia.
2. Składkę ustala się biorąc pod uwagę:
 - 1) okres odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia,
 - 2) liczbę Kart,
 - 3) wysokości poszczególnych limitów świadczeń w roku ubezpieczeniowym,
 - 4) inne czynniki wpływające na prawdopodobieństwo powstania zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową.

§ 14

Postępowanie w razie zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową

1. W razie powstania zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, Ubezpieczony powinien zapobiec w miarę możliwości zwiększeniu się szkody i ograniczyć konsekwencje zdarzenia.
2. W razie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, Ubezpieczony obowiązany jest przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, niezwłocznie skontaktować się z Centrum Pomocy, czynnym całą dobę, siedem dni w tygodniu i podać następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko/nazwę Firmy,
 - 2) adres miejsca ubezpieczenia,
 - 3) numer REGON,
 - 4) numer PESEL lub numeru paszportu Ubezpieczonego, w przypadku osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą,
 - 5) numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą,
 - 6) krótki opis zdarzenia oraz rodzaju potrzebnej pomocy,
 - 7) nazwisko i adres sprawcy szkody, w przypadku gdy dane te są znane Ubezpieczonemu,
 - 8) wszelkie inne informacje niezbędne Centrum Pomocy do realizacji świadczenia.
3. Ponadto Ubezpieczony powinien:
 - 1) udzielić Centrum Pomocy wyjaśnień dotyczących zdarzenia, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń BRE Ubezpieczenia,
 - 2) udzielić specjalistcie (usługodawcy zewnętrznemu) przysланemu przez Centrum Pomocy wszelkich niezbędnych pełnomocnictw,

- 3) nie powierzać wykonania świadczeń innym osobom, do których spełnienia zobowiązane jest BRE Ubezpieczenia, chyba że Centrum Pomocy nie przystąpi do spełnienia świadczenia w okresie dwóch godzin od zawiadomienia o szkodzie albo awarii sprzętu biurowego lub PC (w razie braku innych uzgodnień pomiędzy Ubezpieczonym a Centrum Pomocy) lub wyrazi zgodę na spełnienie świadczenia przez inną osobę,
- 4) współdziałać z Centrum Pomocy w zakresie niezbędnym do realizacji świadczenia.
4. Centrum Pomocy, po otrzymaniu zgłoszenia oraz niezbędnych do wykonania świadczenia informacji określonych w ust. 2 i ust. 3 powyżej, przystępuje niezwłocznie do organizacji pomocy i usług asystanace, biorąc pod uwagę dyspozycje Ubezpieczonego i możliwości lokalne.
5. W przypadku, gdy Centrum Pomocy nie przystąpi do spełnienia świadczenia w okresie dwóch godzin od zawiadomienia o szkodzie albo awarii sprzętu biurowego lub PC lub wyrazi zgodę na spełnienie świadczenia przez inną osobę, Centrum Pomocy dokona zwrotu Ubezpieczonemu kosztów realizacji świadczenia do wysokości odpowiedniego limitu określonego w par 11, stosując ceny rynkowe obowiązujące w danym regionie RP.

§ 15

Postanowienia końcowe

1. Jeżeli Ubezpieczony lub osoba uprawniona do wystąpienia z roszczeniem nie zgadza się z decyzjami BRE Ubezpieczenia co do odmowy zaspokojenia roszczenia lub wysokości przyznanego odszkodowania albo wnosi inne skargi lub zażalenia, może ona wystąpić do BRE Ubezpieczenia z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy. Adresatem skargi lub zażalenia, właściwym do ich rozpatrzenia jest jednostka organizacyjna nadzorująca jednostkę, której skarga lub zażalenie dotyczy lub inna jednostka wskazana przez BRE Ubezpieczenia.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, zostanie rozpatrzony w ciągu 30 dni od daty wpływu do BRE Ubezpieczenia.
3. W zakresie opodatkowania odszkodowań należnych z tytułu Umowy zastosowanie mają odpowiednio obowiązujące przepisy prawa podatkowego.
4. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uposażonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia.
5. Roszczenia z Umowy podlegają jurysdykcji sądów polskich.
6. W sprawach, nie uregulowanych postanowieniami OWU lub klauzulami umownymi stosuje się przepisy prawa polskiego, w tym Kodeksu Cywilnego, ustawy o działalności ubezpieczeniowej oraz inne obowiązujące akty prawne.
7. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia OFFICE ASSISTANCE zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu BRE Ubezpieczenia TUIR nr BRE-TU/2010/8/2/5 z dnia 23.08.2010r. i wchodzą w życie z dniem **01.09.2010 r.**

Informacja Prawna

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

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

- w formie elektronicznej na adres e-mail: **serwis@axaubezpieczenia.pl**
 - w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Towarzystwa – **BRE Ubezpieczenia TUIR S.A. w Warszawie, ul. Ks. I. Skorupki 5**, albo
 - drogą pocztową na adres:
**BRE Ubezpieczenia TUIR S.A.
Ul. Ks. I. Skorupki 5, 00-963 Warszawa**
3. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej klientów.
 4. Odpowiedź Towarzystwa na Reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo pocztą elektroniczną, jeżeli osoba składająca Reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo na wniosek osoby składającej Reklamację Towarzystwo potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.
 5. Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.
 6. W przypadku gdy Towarzystwo nie posiada danych kontaktowych osoby składającej Reklamację, przy składaniu Reklamacji, należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail (w przypadku wyboru takiej formy kontaktu).
 7. Odpowiedzi na Reklamację Towarzystwo udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
 8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Towarzystwo w tym terminie wyśle informację o przyczynie niemożności rozpatrzenia Reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na Reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.
 9. Jeżeli osoba składająca Reklamację nie zgadza się ze stanowiskiem Towarzystwa wyrażonym w odpowiedzi na Reklamację, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Osoba składająca Reklamację może również wystąpić do sądu powszechnego z powództwem przeciwko Towarzystwu tj. BRE Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. według właściwości określonej poniżej:
 - do 31 grudnia 2015 r.Powództwo o roszczenia wynikające z Umowy Ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia.
 - od 1 stycznia 2016 r.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.
 10. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
 11. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

W przypadku wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową lub chęci skorzystania z Infolinii prosimy o niezwłoczny kontakt z całodobowym Centrum Pomocy pod nr tel.: +48 22 459 10 00.

**Prosimy pamiętać, że miejscem ubezpieczenia zgodnie z OWU jest miejsce prowadzenia działalności gospodarczej na terytorium RP przez Przedsiębiorcę, zgłoszone do MultiBanku jako adres głównego miejsca wykonywania działalności gospodarczej.
Nr polisy generalnej 9000050**

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

**Z dniem 1 grudnia 2015 r. BRE Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółka Akcyjna zmieniło nazwę na AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółka Akcyjna, w skrócie AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. Zmianie uległ także adres siedziby Towarzystwa na ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa.
Aktualnie kapitał zakładowy wynosi 15 941 177,00 zł (wplacony w całości). Zasady oferowania oraz obsługi produktów pozostają bez zmian.**

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

Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy
XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego,
KRS 0000271543 • REGON 140806789 • NIP 107 000 61 55
Wysokość Kapitału Zakładowego: 12 941 177 PLN opłacony w całości.