



**Ogólne Warunki Ubezpieczenia
„Ubezpieczenie Urządzenia Basic” dla Klientów T-Mobile**

Informacja o istotnych postanowieniach Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, o których mowa w art.17 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (tekst jednolity - Dz.U. z 2022 roku, poz. 2283)

RODZAJ INFORMACJI	NUMER ZAPISU Z WZORCA UMOWNEGO
1) Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń.	§ 7 § 11
2) Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia.	§ 8

Ogólne Warunki Ubezpieczenia
„Ubezpieczenie Urządzenia Basic” dla Klientów T-Mobile

§ 1
Postanowienia ogólne

- 1) Na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia (dalej: „**OWU**”), AmTrust International Underwriters DAC z siedzibą w Dublinie (dalej: „**Ubezpieczyciel**”) zawiera Umowy Ubezpieczenia z Klientami sieci T-Mobile, której operatorem jest T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: „**T-Mobile**”), zwanymi dalej „**Ubezpieczającymi**”.
- 2) Umowa Ubezpieczenia może zostać zawarta przez Ubezpieczającego na cudzy rachunek. W razie zawarcia Umowy Ubezpieczenia na cudzy rachunek, postanowienia OWU stosuje się odpowiednio do osoby, na rzecz której zawarto Umowę Ubezpieczenia.
- 3) W przypadku zawarcia Umowy Ubezpieczenia na cudzy rachunek Ubezpieczający zobowiązany jest doręczyć Ubezpieczonemu OWU na piśmie (lub za zgodą Ubezpieczonego na innym trwałym nośniku), przed objęciem go ochroną ubezpieczeniową oraz ewentualnym wyrażeniem zgody na finansowanie kosztów składki.
- 4) OWU znajdują zastosowanie również do Umów Ubezpieczenia zawieranych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.

§ 2
Definicje

Pojęciom użytym w OWU oraz innych dokumentach związanych z Umową Ubezpieczenia nadaje się znaczenie określone poniżej:

- 1) **Administrator** – bolttech Poland Sp. z o.o. (dawniej Digital Care) z siedzibą w Warszawie (adres: ul. Marszałkowska 126/134, 00-008 Warszawa), której Ubezpieczyciel zlecił wykonywanie czynności administracyjnych, przyjmowanie zgłoszeń szkód, organizację i realizację obsługi szkód oraz procesu reklamacyjnego;
- 2) **Centrum Pomocy** – internetowe i telefoniczne centrum obsługi Ubezpieczonych organizowane przez Administratora, które na zlecenie Ubezpieczyciela w szczególności: przyjmuje zgłoszenia szkód, udziela informacji o warunkach ubezpieczenia i statusie likwidowanej szkody, udziela informacji w ramach Wsparcia Technicznego oraz wykonuje inne czynności przewidziane w OWU. Centrum Pomocy jest dostępne on-line 24h przez 7 dni w tygodniu lub telefonicznie w Dni Robocze w godzinach 08:00–18:00;
- 3) **Cykl Rozliczeniowy** – miesięczny okres, za który rozliczane są zobowiązania Klienta wobec T-Mobile z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez T-Mobile na fakturze dniach miesiąca kalendarzowego;
- 4) **Dokument Ubezpieczenia** (polisa) – dokument potwierdzający zawarcie Umowy Ubezpieczenia;
- 5) **Dzień Roboczy** – każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 6) **Karta SIM** – karta z mikroprocesorem lub jej cyfrowa wersja (Embedded SIM), która nie ma postaci fizycznej i jest pobierana przez internet na Urządzenie z funkcją obsługi karty w wersji cyfrowej, udostępniona Klientowi przez T-Mobile, umożliwiająca mu dostęp do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez T-Mobile, użytkowana w Urządzeniu, którego dotyczy Umowa Ubezpieczenia;
- 7) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z T-Mobile Umowę o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych lub Umowę Ramową z Klientem Kluczowym;
- 8) **Numer Seryjny/ IMEI** – indywidualny numer Urządzenia wskazany w Dokumencie Ubezpieczenia (polisie); w przypadku Urządzeń Dual SIM za IMEI przyjmujemy IMEI1;
- 9) **Osoba Bliska** – małżonek, dzieci, pasierbowie, dzieci przysposobione albo przyjęte na wychowanie, rodzice, przysposabiający, rodzeństwo, ojczym, macocha, teściowie, dziadkowie, wnuki, zięciowie i synowie Ubezpieczonego, osoby pozostające z Ubezpieczonym w konkubinacie – zamieszkałe i prowadzące z Ubezpieczonym lub Użytkownikiem wspólnie gospodarstwo domowe;
- 10) **Osoba Trzecia** – każda osoba pozostająca poza stosunkiem ubezpieczenia, która nie jest Ubezpieczającym, Ubezpieczonym, Użytkownikiem lub Osobą Bliską;
- 11) **Przypadkowe Uszkodzenie** – uszkodzenie mechaniczne Wyświetlacza powstałe na skutek Zdarzenia Zewnętrznego powodujące nieprawidłowe funkcjonowanie Wyświetlacza lub całkowite przerwanie jego funkcjonowania, skutkujące koniecznością przeprowadzenia naprawy lub wymiany Wyświetlacza;
- 12) **Punkt Serwisowy** – punkt naprawy Urządzeń, wskazany przez Administratora;
- 13) **T-Mobile** – T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (adres: ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa), za pośrednictwem której Ubezpieczyciel zawiera Umowy Ubezpieczenia;
- 14) **Ubezpieczający** – Klient, który nabył Urządzenie i zawarł Umowę Ubezpieczenia;
- 15) **Ubezpieczony** – podmiot, na rzecz którego Ubezpieczający zawarł Umowę Ubezpieczenia;
- 16) **Ubezpieczyciel** – AmTrust International Underwriters Designated Activity Company z siedzibą w Dublinie (adres: 6-8 College Green, Dublin 2, Irlandia), spółka zarejestrowana pod numerem 169384;
- 17) **Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych** – umowa zawarta przez T-Mobile z Klientem w formie pisemnej, dokumentowej albo elektronicznej, na podstawie której T-Mobile świadczy usługi na rzecz Klienta;
- 18) **Umowa Ramowa z Klientem Kluczowym** – umowa cywilna zawarta przez T-Mobile z Klientem, która określa ceny i zasady, na podstawie których są świadczone usługi na rzecz Klienta przez T-Mobile w przypadku zawarcia umów o ich świadczenie oraz która określa zasady sprzedaży sprzętu (w tym Urządzeń);
- 19) **Umowa Ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia Urządzenia zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem na warunkach określonych w OWU;

- 20) **Urządzenie** – zakupiony przez Klienta od T-Mobile fabrycznie nowy lub odnowiony (refabrykowany) telefon komórkowy, smartfon lub tablet (z wyłączeniem urządzeń pochodzących z ekspozycji), którego zakup został dokonany w związku z zawarciem albo aneksowaniem Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych i został potwierdzony dowodem zakupu wystawionym Klientowi przez T-Mobile;
- 21) **Urządzenie na wymianę** – fabrycznie nowe Urządzenie lub Urządzenie odnowione:
 - a) tego samego modelu, co Urządzenie (z wyjątkiem koloru lub nadanych przez producenta urządzenia cech urządzeń z edycji limitowanej) lub
 - b) o porównywalnych do Urządzenia, głównych parametrach technicznych (tj. system operacyjny, przekątna ekranu, pamięć wbudowana, procesor), albo
 - c) w przypadku Urządzeń Apple – urządzenie równoważne nowemu, zgodnie z procesem serwisowym producenta;
- 22) **Urządzenie odnowione** – używany telefon komórkowy, smartfon lub tablet, którego funkcje odpowiadają funkcjom urządzenia fabrycznie nowego, a cechy użytkowe są zbliżone do urządzenia fabrycznie nowego, który może posiadać ślady zwykłego użytkowania. Stan Urządzenia odnowionego będzie potwierdzony przez podmiot zajmujący się profesjonalnie serwisowaniem tego typu urządzeń;
- 23) **Urządzenie Zastępcze** – smartfon wynajmowany Ubezpieczonemu, na jego wniosek, przez Administratora na warunkach uzgodnionych z Ubezpieczonym. Urządzenie Zastępcze będzie posiadać porównywalne funkcje użytkowe do Urządzenia, może to być jednak urządzenie innego producenta lub być wyposażone w inny system operacyjny niż Urządzenie, może też posiadać ślady zwykłego użytkowania;
- 24) **Usługa Telekomunikacyjna** – świadczona przez T-Mobile na podstawie Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, publicznie dostępna usługa telekomunikacyjna, w rozumieniu przepisów prawa telekomunikacyjnego oraz objęte tą Umową inne usługi z nią związane;
- 25) **Użytkownik** – każda osoba fizyczna, która użytkuje Urządzenie za zgodą i wiedzą Ubezpieczonego;
- 26) **Wsparcie Techniczne** – telefoniczne wsparcie udzielane Ubezpieczonemu w odniesieniu do objętego Umową Ubezpieczenia Urządzenia, a także: przekazanie informacji o serwisach autoryzowanych dokonujących napraw gwarancyjnych i o zakresie uprawnień gwarancyjnych dotyczących Urządzenia, sposobie przygotowania Urządzenia do odesłania do Punktu Serwisowego oraz udzielenie wsparcia Ubezpieczonemu w zakresie przeprowadzenia diagnozy Urządzenia;
- 27) **Wyświetlacz** – część Urządzenia służąca do wyświetlania informacji (liter, liczb lub grafiki), która może być zintegrowana z panelem dotykowym;
- 28) **Zalanie Wodą** – bezpośrednie działanie wody (w tym wody morskiej) na Urządzenie objęte Umową Ubezpieczenia w wyniku Zdarzenia Zewnętrzne, skutkujące koniecznością naprawy Urządzenia lub wymiany Urządzenia;
- 29) **Zdarzenie Ubezpieczeniowe** – wystąpienie w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela: Przypadkowego Uszkodzenia lub Zalania Wodą;
- 30) **Zdarzenie Zewnętrzne** – zdarzenie nagłe, niemożliwe do przewidzenia i niezależne od woli Ubezpieczonego lub Użytkownika.

§ 3

Zawarcie Umowy Ubezpieczenia

- 1) Ubezpieczający ma możliwość zawarcia Umowy Ubezpieczenia Urządzenia w związku z:
 - a) zawarciem Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych albo zawarciem aneksu do Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, którym towarzyszyć będzie zakup Urządzenia;
 - b) zawarciem Umowy Ramowej z Klientem Kluczowym;
 - c) wymianą lub naprawą Urządzenia zorganizowaną przez T-Mobile w ramach naprawy gwarancyjnej lub pozagwarancyjnej, przy czym Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, z którą zostało zakupione to Urządzenie, na moment zawarcia Umowy Ubezpieczenia, nie trwa dłużej niż 12 miesięcy.
- 2) Przez cały okres trwania Umowy Ubezpieczenia ochroną ubezpieczeniową objęte jest Urządzenie albo urządzenie wymienione lub naprawione zgodnie z ust. 1 pkt c) powyżej, z zastrzeżeniem § 10 ust. 10 oraz ust. 11 OWU.
- 3) Przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia, Ubezpieczyciel doręcza Ubezpieczającemu OWU oraz Umowę Ubezpieczenia za pośrednictwem punktów sprzedażowych T-Mobile, bądź poprzez stronę internetową. Tekst OWU zostanie przekazywany Ubezpieczającemu przez Ubezpieczyciela za pośrednictwem T-Mobile.
- 4) Umowa Ubezpieczenia może być zawarta na podstawie pisemnego wniosku Ubezpieczającego. Przez wniosek należy rozumieć również „wnioskopolisę”, o ile taki dokument pełni jednocześnie funkcję wniosku o zawarcie Umowy Ubezpieczenia i Dokumentu Ubezpieczenia (polisę).

§ 4

Okres ubezpieczenia i okres odpowiedzialności Ubezpieczyciela

- 1) Okres ubezpieczenia rozpoczyna się od dnia zawarcia Umowy Ubezpieczenia wskazanego na polisie i trwa przez okres kolejnych 12 pełnych Cykli Rozliczeniowych. Okres ubezpieczenia ulega automatycznemu przedłużeniu na kolejne okresy ubezpieczenia trwające 12 Cykli Rozliczeniowych, lecz w sumie okres ubezpieczenia nie może być dłuższy niż 5 lat liczonych od dnia zawarcia Umowy Ubezpieczenia, ani nie dłuższy niż czas, przez jaki obowiązuje odpowiednio Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych lub Umowa Ramowa z Klientem Kluczowym. Umowa Ubezpieczenia nie ulegnie automatycznemu przedłużeniu, jeżeli Ubezpieczający najpóźniej w ostatnim dniu okresu ubezpieczenia, poinformuje Ubezpieczyciela za pośrednictwem T-Mobile o swoim sprzeciwie wobec dalszego kontynuowania Umowy Ubezpieczenia po upływie tego okresu.
- 2) Odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się od daty wskazanej w Umowie Ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia.
- 3) W zależności od tego, które z poniższych zdarzeń nastąpi jako pierwsze, odpowiedzialność Ubezpieczyciela w stosunku do Urządzenia

objętego ochroną ubezpieczeniową kończy się:

- a) z końcem okresu ubezpieczenia określonego w ust. 1 powyżej;
 - b) z dniem całkowitego zniszczenia lub w dniu utraty Urządzenia lub jego zajęcia w toku postępowania egzekucyjnego;
 - c) z dniem odstąpienia przez Ubezpieczającego od Umowy Ubezpieczenia zgodnie z § 5 ust. 1 OWU;
 - d) w przypadku złożenia przez Ubezpieczającego oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy Ubezpieczenia, z upływem ostatniego dnia Cyklu Rozliczeniowego, w którym zostało przez Ubezpieczającego złożone oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Ubezpieczenia, zgodnie z § 5 ust. 2 OWU;
 - e) z dniem pierwszego zawieszenia świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej na podstawie Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych - po bezskutecznym upływie terminu wskazanego w wezwaniu, o którym mowa w § 6 ust. 4 OWU;
 - f) z dniem wymiany Urządzenia w związku z niezgodnością towaru z umową lub w ramach gwarancji producenta, bez powiadomienia o tym fakcie Ubezpieczyciela w sposób określony w § 10 ust. 10 i 11 OWU;
 - g) z dniem zbycia Urządzenia przez Klienta;
 - h) z dniem wypowiedzenia Umowy Ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym przez Ubezpieczyciela na podstawie § 6 ust. 4 i 5 OWU;
 - i) z dniem przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych lub z Umowy Ramowej z Klientem Kluczowym na Osobę trzecią („cesja”) - w przypadku niewyrażenia zgody przez Ubezpieczyciela na dokonanie cesji;
 - j) z dniem śmierci Ubezpieczonego.
- 4) O zajściu któregośkolwiek ze zdarzeń, o których mowa w ust. 3 pkt b) i pkt g) powyżej Ubezpieczający zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Ubezpieczyciela.
- 5) W razie cesji Ubezpieczyciel wyraża zgodę na dokonanie cesji Umowy Ubezpieczenia pod warunkiem, że w ciągu 7 dni Ubezpieczający lub Osoba Trzecia poinformuje o tym Ubezpieczyciela, a osoba wstępująca w prawa i obowiązki wynikające z Umowy Ubezpieczenia potwierdzi, że zapoznała się z warunkami Umowy Ubezpieczenia.

§ 5

Odstąpienie od Umowy Ubezpieczenia i wypowiedzenie Umowy Ubezpieczenia

- 1) Ubezpieczający ma prawo do odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia jej zawarcia, a w przypadku Umowy Ubezpieczenia zawartej przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość w terminie 30 dni od dnia poinformowania Ubezpieczającego o zawarciu Umowy Ubezpieczenia lub od dnia doręczenia Ubezpieczającemu informacji, które należy mu przekazać na podstawie przepisów ustawy z dnia 30 marca 2014 r. o prawach konsumenta, dotyczących zawierania umów na odległość, jeżeli jest to termin późniejszy.
- 2) Ubezpieczający może w każdym czasie złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Ubezpieczenia. W takim przypadku, Umowa Ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z upływem ostatniego dnia miesiąca Cyklu Rozliczeniowego, w którym zostało złożone wypowiedzenie Umowy Ubezpieczenia.
- 3) Oświadczenie o wypowiedzeniu albo odstąpieniu od Umowy Ubezpieczenia może zostać złożone do Ubezpieczyciela za pośrednictwem T-Mobile.
- 4) Za dzień złożenia oświadczenia o odstąpieniu albo wypowiedzeniu Umowy Ubezpieczenia przyjmuje się dzień otrzymania przez T-Mobile oświadczenia o odstąpieniu albo wypowiedzeniu Umowy Ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej.
- 5) Termin na odstąpienie od Umowy Ubezpieczenia zawartej na odległość uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie o odstąpieniu zostało wysłane przez Ubezpieczającego.
- 6) Oświadczenie o odstąpieniu albo wypowiedzeniu Umowy Ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel świadczył ochronę ubezpieczeniową, z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej.
- 7) W przypadku odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia, Ubezpieczający jest zobowiązany do zapłaty składki ubezpieczeniowej za okres od dnia zawarcia Umowy Ubezpieczenia do dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Ubezpieczenia.

§ 6

Składka ubezpieczeniowa

- 1) Składkę ubezpieczeniową oblicza się za cały okres odpowiedzialności Ubezpieczyciela, na podstawie taryfy składek obowiązującej w dniu zawarcia Umowy Ubezpieczenia.
- 2) Składka jest płatna z góry w miesięcznych ratach w wysokości i terminach wskazanych w Umowie Ubezpieczenia, przy czym Ubezpieczający zobowiązany jest do zapłaty rat składki za pełne Cykle Rozliczeniowe.
- 3) Rata składki jest płatna przez Ubezpieczającego na rachunek oraz w terminie określonym Umowie Ubezpieczenia.
- 4) W przypadku niezapłacenia przez Ubezpieczającego kolejnej raty składki w terminie ustalonym w ust. 3 powyżej, odpowiedzialność Ubezpieczyciela ustaje pod warunkiem, że po upływie terminu płatności raty składki Ubezpieczyciel wezwał Ubezpieczającego do jej zapłaty z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności Ubezpieczyciela. Wezwanie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym może być kierowane przez T-Mobile drogą elektroniczną lub za pośrednictwem wiadomości tekstowej (SMS) na numer telefonu podany przez Ubezpieczającego.
- 5) W przypadku bezskutecznego upływu terminu określonego w ust. 4 powyżej, Ubezpieczyciel może wypowiedzieć Umowę Ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym.

- 6) Składka ubezpieczeniowa za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej podlega zwrotowi. Wysokość należnej do zwrotu składki ubezpieczeniowej ustala się w kwocie obliczonej proporcjonalnie do długości niewykorzystanego okresu ochrony ubezpieczeniowej.
- 7) Podmiotem upoważnionym do dokonywania w imieniu Ubezpieczyciela czynności, o których mowa w ust. 4 i 5 powyżej oraz do informowania Ubezpieczającego o ustaniu ochrony ubezpieczeniowej w związku z brakiem zapłaty kolejnej raty składki wynikającej z Umowy Ubezpieczenia jest T-Mobile.

§ 7

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

- 1) Przedmiotem objętym ochroną ubezpieczeniową jest Wyświetlacz Urządzenia w zakresie skutków Przewodowego Uszkodzenia oraz Urządzenie w przypadku Zalania Wodą.
- 2) W przypadku wystąpienia Zdarzenia Ubezpieczeniowego Ubezpieczyciel spełni należne Ubezpieczonemu świadczenie ubezpieczeniowe na zasadach określonych w OWU.
- 3) Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje Zdarzenia Ubezpieczeniowe, które wystąpiły na terenie całego świata.
- 4) Zakres ubezpieczenia obejmuje:
 - a) w sytuacji Przewodowego Uszkodzenia do wysokości aktualnej sumy ubezpieczenia:
 - i) organizację transportu, na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, uszkodzonego Urządzenia do Punktu Serwisowego i z Punktu Serwisowego do Ubezpieczonego;
 - ii) pokrycie kosztów naprawy lub wymiany uszkodzonego Wyświetlacza, obejmujących koszty: części zamiennych i robocizny, a w przypadku określonym w § 11 ust. 9 OWU, również wymianę Urządzenia na Urządzenie na wymianę;
 - iii) zapewnienie Ubezpieczonemu Urządzenia Zastępczego na czas naprawy na wniosek Ubezpieczonego;
 - b) w sytuacji Zalania Wodą do wysokości aktualnej sumy ubezpieczenia:
 - i) organizację transportu, na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, uszkodzonego Urządzenia do Punktu Serwisowego i z Punktu Serwisowego do Ubezpieczonego;
 - ii) pokrycie kosztów naprawy Urządzenia, a w przypadku określonym w § 11 ust. 9 OWU, wymianę Urządzenia na Urządzenie na wymianę oraz;
 - iii) zapewnienie Ubezpieczonemu Urządzenia Zastępczego na czas naprawy na wniosek Ubezpieczonego;
 - c) Wsparcie Techniczne.
 - 5) W przypadku wystąpienia Zdarzenia Ubezpieczeniowego Ubezpieczyciel zapewnia następujące terminy realizacji:
 - a) 24 godziny od momentu potwierdzenia przez Ubezpieczyciela za pośrednictwem Centrum Pomocy zasadności roszczenia – odebranie Urządzenia lub umożliwienie nadania Urządzenia w uzgodnionym z Ubezpieczonym miejscu położonym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w celu dostarczenia go do Punktu Serwisowego,
 - b) 5 Dni Roboczych od momentu odbioru od Ubezpieczonego uszkodzonego Urządzenia w celu dostarczenia do Punktu Serwisowego – naprawa uszkodzonego Urządzenia i gotowość Urządzenia do wysyłki na adres wskazany przez Ubezpieczonego; Ubezpieczony zostanie poinformowany o zakończeniu naprawy przez Centrum Pomocy, a Urządzenie zostanie wysłane do Ubezpieczonego najpóźniej następnego Dnia Roboczego po zakończeniu naprawy.
 - 6) Terminy określone w ust. 5 powyżej mogą ulec wydłużeniu o czas niezbędny do rozwiązania przypadków, określonych poniżej:
 - a) podczas zgłoszenia roszczenia nie został podany przez Ubezpieczonego adres odbioru lub nadania Urządzenia lub podany adres jest nieprawidłowy;
 - b) w ustalonym terminie pod wskazanym przez Ubezpieczonego adresem na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej kurier nie zastał nikogo lub nie mógł odebrać Urządzenia;
 - c) Ubezpieczony nie nadał lub nie udostępnił Urządzenia w ustalonym terminie;
 - d) termin odbioru Urządzenia wskazany przez Ubezpieczonego jest późniejszy niż określony w ust. 5 powyżej;
 - e) termin dostarczenia Urządzenia na wymianę jest późniejszy niż określony w ust. 5 powyżej;
 - f) zgłoszenie szkody nastąpiło w piątek albo w dzień poprzedzający dzień ustawowo wolny od pracy;
 - g) do rozpoczęcia naprawy Urządzenia konieczne jest usunięcie blokady założonej na Urządzeniu;
 - h) usunięcie uszkodzenia wymaga zgody Ubezpieczonego na dopłatę i pokrycie kosztów naprawy ponad uszkodzenia objęte zakresem ubezpieczenia lub aktualną sumę ubezpieczenia;
 - i) części konieczne do wykonania naprawy nie są dostępne z przyczyn leżących po stronie producenta Urządzenia, ze względu na brak dostaw lub produkcji części zamiennych;
 - j) Urządzenie na wymianę nie jest dostępne z przyczyn leżących po stronie producenta Urządzenia lub nie jest dostępne w sieciach sprzedaży współpracujących z Administratorem na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
 - k) Numer Seryjny/ IMEI Urządzenia dostarczonego do Punktu Serwisowego jest niezgodny z Numerem Seryjnym/ IMEI Urządzenia znajdującego się na polisie, w tym gdy Ubezpieczony nie dostarczył Numeru Seryjnego/ IMEI lub dokumentu poświadczającego wymianę Urządzenia na zasadach określonych w § 10 ust.10 OWU.

- 7) W każdym przypadku świadczenie ubezpieczeniowe realizowane jest najpóźniej w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Ubezpieczyciela zawiadomienia o zajściu Zdarzenia Ubezpieczeniowego, z zastrzeżeniem ust. 8 poniżej.
- 8) Gdyby wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości świadczenia ubezpieczeniowego okazało się niemożliwe w terminie określonym w ust. 7 powyżej, świadczenie ubezpieczeniowe powinno być spełnione w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności byłoby możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia ubezpieczeniowego, Ubezpieczyciel powinien spełnić w terminie przewidzianym w ust. 7 powyżej.
- 9) Ryzyko utraty lub uszkodzenia Urządzenia od momentu odbioru Urządzenia od Ubezpieczonego oraz do momentu dostarczenia go Ubezpieczonemu ponosi Ubezpieczyciel. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie Urządzenia, jeżeli do jego uszkodzenia dojdzie z przyczyn leżących po stronie Ubezpieczonego lub Użytkownika.
- 10) Ubezpieczyciel pokrywa koszty dostarczenia i odesłania Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej do i z Punktu Serwisowego, którego wysyłka organizowana jest za pośrednictwem Punktu Serwisowego lub Administratora.
- 11) Zwrot naprawionego Urządzenia z Punktu Serwisowego lub dostarczenie Urządzenia na wymianę następuje na adres wskazany przez Ubezpieczonego w zgłoszeniu roszczenia.
- 12) Ubezpieczony jest uprawniony do skorzystania z Urządzenia Zastępczego na czas naprawy. Urządzenie Zastępcze przekazywane jest Ubezpieczonemu nieodpłatnie na jego wniosek zgłoszony Administratorowi za pośrednictwem Centrum Pomocy. Ubezpieczony ponosi całkowitą odpowiedzialność za zwrot Urządzenia Zastępczego w stanie, w jakim je otrzymał z uwzględnieniem stopnia naturalnego zużycia lub za brak zwrotu Urządzenia Zastępczego do Administratora po zakończeniu naprawy Urządzenia.

§ 8

Wyłączenia odpowiedzialności

- 1) Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje szkód powstałych pośrednio lub bezpośrednio, w związku z:
 - a) wykorzystywaniem Urządzenia do testów, prób lub innego rodzaju eksperymentów mających wpływ na powstanie Zdarzenia Ubezpieczeniowego, w działalności przestępczej lub terrorystycznej, użytkowaniem Urządzenia niezgodnie z przeznaczeniem lub niezgodnie z instrukcją obsługi;
 - b) wypożyczaniem lub użyciem Urządzenia Osobom Trzecim;
 - c) naprawą Urządzenia dokonywaną przez osobę nieuprawnioną lub nieautoryzowany punkt naprawczy, a także pozostających w związku przyczynowym z taką naprawą;
 - d) używaniem dodatkowego wyposażenia innego niż zalecane przez producenta, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody;
 - e) przetrzymywaniem lub zarekwirowaniem sprzętu przez organy państwowe, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody;
 - f) udziałem Ubezpieczonego lub Użytkownika w imprezach masowych, koncertach, wydarzeniach sportowych, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody.
- 2) Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte uszkodzenia Urządzenia:
 - a) będące następstwem oddziaływania na Urządzenie zewnętrznych czynników termicznych, chemicznych (z zastrzeżeniem wystąpienia Zalania Wodą), nadmiernego ciśnienia, promieniowania, wibracji, wybuchu;
 - b) spowodowane w trakcie transportu Urządzenia, zorganizowanego przez Ubezpieczonego lub Użytkownika, za pośrednictwem operatorów pocztowych, kurierów lub innych usługodawców zajmujących się transportem przesyłek;
 - c) polegające na powierzchniowych uszkodzeniach Urządzenia o charakterze estetycznym: porysowania, wgniecenia, zadrapania, odbarwienia, wytarcie lakieru i inne uszkodzenia, niewpływających na prawidłowe funkcjonowanie Urządzenia;
 - d) związane z pozostawieniem Urządzenia bez nadzoru w miejscu publicznym, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody;
 - e) spowodowane w trakcie transportu samolotowego lub autokarowego, chyba że Urządzenie było przewożone w bagażu podręcznym;
- 3) Ponadto ochroną ubezpieczeniową nie jest objęte:
 - a) utrata oprogramowania Urządzenia, danych zapisanych w pamięci Urządzenia, na karcie pamięci lub Karcie SIM;
 - b) utrata lub uszkodzenie dodatkowych akcesoriów: zestawu samochodowego, pokrowców, zestawu słuchawkowego, modemu, anteny, karty pamięci oraz kabli lub baterii.
- 4) Ubezpieczyciel nie odpowiada za utratę wartości Urządzenia ani za straty pośrednie wszelkiego rodzaju, powstałe wskutek uszkodzenia Urządzenia i braku możliwości użytkowania Urządzenia.
- 5) Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć wysokość świadczenia ubezpieczeniowego, jeżeli Ubezpieczony lub Użytkownik umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie dopełnił obowiązku, o którym mowa w § 10 ust. 2 OWU i niedopełnienie ww. wymogu miało wpływ na zwiększenie szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności oraz skutków Zdarzenia Ubezpieczeniowego.
- 6) Ubezpieczenie nie obejmuje kosztów:
 - a) odzyskania i ponownej instalacji baz danych, plików, oprogramowania,
 - b) wymiany części podlegających zużyciu i okresowej wymianie w związku z eksploatacją Urządzenia,
 - c) związanych z naprawą Urządzenia lub wymianą Urządzenia na Urządzenie na wymianę, poniesionych przez Ubezpieczonego bez zgody Ubezpieczyciela.

- 7) Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności:
- za szkody wyrządzone umyślnie przez Ubezpieczonego, Użytkownika lub Osobę Bliską, jak również za szkody powstałe w wyniku rażącego niedbalstwa ww. osób, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - jeżeli Ubezpieczony nie jest w stanie udostępnić Ubezpieczycielowi Urządzenia lub jego pozostałości, lub nie są znane okoliczności zajścia Zdarzenia Ubezpieczeniowego;
 - jeżeli Numer Seryjny/ IMEI Urządzenia został usunięty lub Urządzenie nosi ślady usunięcia Numeru Seryjnego/ IMEI, lub Numer Seryjny/ IMEI jest nieoryginalny albo jest niemożliwy do odczytania w przypadku wystąpienia Przypadkowego Uszkodzenia lub Zalania Wodą;
 - za zachowanie i dostępność danych znajdujących się w Urządzeniu;
 - za dokonanie zgrania (stworzenia kopii zapasowych) danych znajdujących się w Urządzeniu i Ubezpieczony lub Użytkownik Urządzenia musi się liczyć z ich częściową lub całkowitą utratą.

§ 9

Suma ubezpieczenia i limit świadczeń ubezpieczeniowych

- Suma ubezpieczenia na jedno i wszystkie Zdarzenia Ubezpieczeniowe stanowi górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela na kolejnych 12 Cykli Rozliczeniowych, o których mowa w § 4 ust. 1 OWU.
- Suma ubezpieczenia, o której mowa w ust. 1 powyżej w zakresie Przypadkowego Uszkodzenia oraz Zalania Wodą w każdym okresie kolejnych 12 Cykli Rozliczeniowych wynosi maksymalnie 1 000 zł brutto na jedno i wszystkie Zdarzenia Ubezpieczeniowe.
- Niewykorzystana suma ubezpieczenia nie podlega kumulacji z sumą ubezpieczenia w nowym okresie ubezpieczenia.
- Z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej, suma ubezpieczenia w danym okresie ubezpieczenia, ulega obniżeniu:
 - w przypadku realizacji świadczenia ubezpieczeniowego w formie naprawy - o kwotę odpowiadającą kosztom wykonanej naprawy;
 - w przypadku realizacji świadczenia ubezpieczeniowego w formie wypłaty środków pieniężnych o kwotę zrealizowanego świadczenia pieniężnego w wysokości i na zasadach określonych w § 11 ust. 7 OWU;
 - w przypadku realizacji świadczenia ubezpieczeniowego w formie wymiany Urządzenia na Urządzenie na wymianę – o kwotę odpowiadającą kosztom Urządzenia na wymianę, na zasadach określonych w § 11 ust. 8 OWU;
- W przypadku niedotrzymania terminu naprawy, o którym mowa w § 7 ust. 5 punkt b) OWU, obniżenie sumy ubezpieczenia zostanie pomniejszone o kwotę stanowiącą iloczyn liczby dni roboczych opóźnienia i kwoty 50 zł, z zastrzeżeniem że przedmiotowe pomniejszenie, w przypadku jednego Zdarzenia Ubezpieczeniowego, nie może przekroczyć kwoty 250 zł oraz z zastrzeżeniem przypadków opisanych w § 7 ust. 6 OWU.

§ 10

Prawa i obowiązki Ubezpieczonego

- Ubezpieczony zobowiązany jest stosować się do zaleceń producenta dotyczących utrzymania Urządzenia w dobrym stanie technicznym, zapewniającym jego prawidłową eksploatację oraz stosować środki ostrożności w celu uniknięcia Zdarzenia Ubezpieczeniowego.
- W przypadku zajścia Zdarzenia Ubezpieczeniowego, Ubezpieczony obowiązany jest użyć wszelkich dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia powiększeniu szkody lub zmniejszenia jej rozmiarów.
- Ubezpieczony ma obowiązek zawiadomienia Ubezpieczyciela o zaistniałym Zdarzeniu Ubezpieczeniowym niezwłocznie:
 - za pośrednictwem formularza zgłoszenia szkody dostępnego na stronie <http://www.ochronatmobile.pl> lub
 - telefonicznie poprzez Centrum Pomocy pod numerem +48 608 77 88 77.
- Podczas zgłoszenia roszczenia zgłaszający roszczenie zobowiązany jest przekazać następujące informacje:
 - imię i nazwisko, adres korespondencyjny, numer telefonu lub adres e-mail Ubezpieczonego;
 - nazwę producenta, model oraz Numer Seryjny/ IMEI Urządzenia;
 - adres odbioru Urządzenia do naprawy i adres zwrotu Urządzenia z Punktu Serwisowego;
 - opis okoliczności zajścia Zdarzenia Ubezpieczeniowego;
 - inne uzasadnione informacje i dokumenty, o jakie poprosi konsultant Centrum Pomocy, jeżeli będą niezbędne do realizacji świadczenia ubezpieczeniowego.
- Ubezpieczony powinien odpowiednio zabezpieczyć uszkodzone Urządzenie do transportu, poprzez zapakowanie go do oryginalnego pudełka lub innego sztywnego opakowania.
- W celu obsługi szkody, wykonania ekspertyzy i naprawy Urządzenia, Ubezpieczony jest zobowiązany do przekazania Urządzenia zgodnie z ust. 7 poniżej.
- Przed udostępnieniem Urządzenia do transportu zaleca się, aby Ubezpieczony zabezpieczył dane zgromadzone w Urządzeniu poprzez ich skopiowanie na innym nośniku, o ile jest to możliwe, a także usunął z Urządzenia wszelkie nośniki pamięci takie jak karta SIM, karta pamięci, naklejki zbliżeniowe Pay Pass.
- Ubezpieczony ma możliwość sprawdzenia statusu likwidowanej szkody przez stronę <http://www.ochronatmobile.pl> lub telefonicznie poprzez Centrum Pomocy pod numerem telefonu +48 608 77 88 77.

- 9) W przypadku zajścia Zdarzenia Ubezpieczeniowego Ubezpieczony powinien powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek zmian lub rozpoczynania naprawy Urządzenia bez uprzedniego zgłoszenia zajścia Zdarzenia Ubezpieczeniowego Ubezpieczycielowi, które to działania mogą wpływać na ustalenie odpowiedzialności Ubezpieczyciela z Umowy Ubezpieczenia lub ograniczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych od osób odpowiedzialnych za szkodę.
- 10) W przypadku wymiany Urządzenia na Urządzenie nowe w związku z niezgodnością towaru z umową lub w ramach gwarancji producenta, która nastąpi w okresie trwania Umowy Ubezpieczenia, nowy telefon komórkowy, smartfon, tablet zostanie objęty ubezpieczeniem na takich samych warunkach jak Urządzenie, jeżeli Ubezpieczony za pośrednictwem Centrum Pomocy lub za pośrednictwem T-Mobile powiadomi Ubezpieczyciela o dokonaniu wymiany Urządzenia na Urządzenie na wymianę.
- 11) Dokonując zgłoszenia, o którym mowa w ust. 10 powyżej, Ubezpieczony ma obowiązek podać dane nowego telefonu komórkowego, smartfona, tabletu (nazwa producenta, model, Numer Seryjny /IMEI) oraz przesłać do Centrum Pomocy kserokopię lub skan decyzji producenta o wymianie Urządzenia na nowe.
- 12) Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości Ubezpieczyciela wszystkie znane sobie okoliczności, o które Ubezpieczyciel pytał we wniosku o zawarcie Umowy Ubezpieczenia (wnioskopolisa). W razie zawarcia przez Ubezpieczyciela Umowy Ubezpieczenia mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.
- 13) W czasie trwania Umowy Ubezpieczenia Ubezpieczający zobowiązany jest niezwłocznie zgłaszać do Ubezpieczyciela wszelkie zmiany okoliczności, wymienione w ust. 12 powyżej.

§ 11

Ustalenie wysokości szkody i odszkodowania

- 1) Naprawa Urządzenia następuje w granicach sumy ubezpieczenia, określonej w § 9 OWU, w kwocie odpowiadającej wysokości poniesionej przez Ubezpieczonego szkody.
- 2) W zależności od typu Urządzenia, o którym mowa w § 2 ust. 20 OWU zgłoszonego do Naprawy, Naprawa zostanie wykonana odpowiednio: z użyciem części oryginalnych, części kompatybilnych lub refabrykowanych (tj. takich, którym przywrócono właściwości użytkowe), których zastosowanie nie naruszy uprawnień Klienta wynikających z obowiązujących przepisów prawa o niezgodności towaru z umową.
- 3) Wysokość odszkodowania w związku z wystąpieniem Zdarzenia Ubezpieczeniowego ustalana jest przez Ubezpieczyciela przy pokryciu kosztów naprawy Urządzenia odpowiednio na podstawie:
 - a) cen użytych części zamiennych i materiałów;
 - b) kosztów naprawy Urządzenia lub;
 - c) kosztów wymiany Urządzenia na Urządzenie na wymianę.
- 4) W ramach realizacji świadczenia Ubezpieczyciel pokrywa koszty transportu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, uszkodzonego Urządzenia do Punktu Serwisowego i z Punktu Serwisowego do Ubezpieczonego lub transportu Urządzenia na wymianę, a także koszty ekspertyzy wykonanej przez Punkt Serwisowy.
- 5) W przypadku uszkodzenia Urządzenia naprawa wykonywana jest przez Punkt Serwisowy, a koszty naprawy rozliczane są przez Ubezpieczyciela bezpośrednio z Punktem Serwisowym, z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej.
- 6) W przypadku gdy według ekspertyzy przeprowadzonej przez Punkt Serwisowy koszt naprawy Urządzenia przekracza sumę ubezpieczenia lub zakres ubezpieczenia, Ubezpieczyciel niezwłocznie skontaktuje się z Ubezpieczonym za pośrednictwem Centrum Pomocy w celu ustalenia sposobu realizacji świadczenia ubezpieczeniowego oraz zasad pokrycia przez Ubezpieczonego kosztów naprawy Urządzenia ponad sumę ubezpieczenia lub zakres ubezpieczenia.
- 7) Jeżeli Ubezpieczony wyrazi zgodę na pokrycie części kosztów opisanych w ust. 6 powyżej, kwota pokrycia części kosztów powinna zostać uregulowana w sposób i w terminie uzgodnionym z Centrum Pomocy.
- 8) W przypadku braku zgody Ubezpieczonego na pokrycie kosztów określonych w ust. 6 powyżej, zgodnie z przypadkiem wskazanym w ust. 7 powyżej, a także w przypadku gdy naprawa okaże się niemożliwa lub nie będą dostępne części niezbędne do wykonania naprawy Urządzenia, Ubezpieczyciel zrealizuje świadczenie ubezpieczeniowe, w formie świadczenia pieniężnego w wysokości wskazanej w wycenie sporządzonej przez Punkt Serwisowy wynikającej z kosztorysu naprawy Urządzenia, nie wyższej jednak niż suma ubezpieczenia, w zakresie ryzyk Przypadkowego Uszkodzenia i Zalania Wodą.
- 9) Niezależnie od postanowień ust. 1 - 8 powyżej, Ubezpieczyciel może zaproponować Ubezpieczonemu w ramach realizacji świadczenia ubezpieczeniowego wymianę Urządzenia na Urządzenie na wymianę, którego wartość nie przekracza sumy ubezpieczenia.
- 10) W przypadku gdy wymiana zgodnie z ust. 9 powyżej, okaże się niemożliwa, Ubezpieczyciel zrealizuje świadczenie ubezpieczeniowe w formie świadczenia pieniężnego w wysokości poniesionej w wyniku Zdarzenia Ubezpieczeniowego szkody, nie wyższej jednak niż suma ubezpieczenia, z zastrzeżeniem § 9 ust 4 OWU. Wysokość poniesionej szkody ustalana jest zgodnie z postanowieniami ust. 3 powyżej.
- 11) Jeżeli Urządzenie zostanie wymienione przez Ubezpieczyciela na Urządzenie na wymianę, Urządzenie przechodzi na własność Ubezpieczyciela.

§ 12

Regres ubezpieczeniowy

- 1) Z dniem realizacji świadczenia ubezpieczeniowego na Ubezpieczyciela przechodzi przysługujące Ubezpieczonemu roszczenie przeciwko Osobie Trzeciej odpowiedzialnej za szkodę, do wysokości zrealizowanego przez Ubezpieczyciela świadczenia ubezpieczeniowego. Nie przechodzą na Ubezpieczyciela roszczenia Ubezpieczonego wobec osoby, za którą Ubezpieczony ponosi odpowiedzialność lub z którą

Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.

- 2) Ubezpieczony powinien udzielić Ubezpieczycielowi wszelkiej pomocy, niezbędnej przy dochodzeniu roszczeń regresowych, w tym dostarczyć odpowiednie dokumenty i udzielić niezbędnych informacji.
- 3) Jeżeli zrealizowane przez Ubezpieczyciela świadczenie ubezpieczeniowe pokryło tylko część szkody, Ubezpieczonemu przysługuje pierwszeństwo zaspokojenia roszczeń co do pozostałej części szkody przed roszczeniami regresowymi Ubezpieczyciela.

§ 13

Postępowanie reklamacyjne

- 1) Proces obsługi zastrzeżeń zgłaszanych przez Ubezpieczających i Ubezpieczonych (dalej: „Klient Ubezpieczyciela”) dotyczących usług świadczonych przez Ubezpieczyciela (dalej: „Reklamacja”), przebiega zgodnie z zasadami opisanymi w ust. 2 – 5 poniżej oraz obowiązującymi przepisami prawa.
- 2) Reklamacje można składać za pośrednictwem T-Mobile w każdej jednostce obsługującej Klientów Ubezpieczyciela (punkt sprzedaży T-Mobile) lub za pośrednictwem Centrum Pomocy.
- 3) W celu usprawnienia procesu rozpatrywania Reklamacji, za pośrednictwem T-Mobile zaleca się kierować Reklamacje dotyczące:
 - a) nieprawidłowości w procesie zawarcia Umowy Ubezpieczenia;
 - b) nieprawidłowego wyliczenia kwoty na fakturze za Usługi Telekomunikacyjne z tytułu miesięcznej raty składki ubezpieczeniowej;
 - c) braku dostatecznej informacji na temat Umowy Ubezpieczenia ze strony konsultantów i sprzedawców T-Mobile;
 - d) wszystkich spraw dotyczących zwrotu składki ubezpieczeniowej w przypadku odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia przez Ubezpieczającego.
- 4) Wszelkie inne Reklamacje niż wymienione w ust. 3 powyżej, zaleca się kierować do Administratora poprzez Centrum Pomocy.
- 5) W przypadku Reklamacji kierowanych za pośrednictwem T-Mobile Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej - drogą pocztową na adres T-Mobile albo osobiście podczas wizyty Klienta Ubezpieczyciela w punkcie sprzedaży T-Mobile;
 - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta Ubezpieczyciela w punkcie sprzedaży T-Mobile;
 - c) w formie elektronicznej za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez T-Mobile na www.t-mobile.pl.
- 6) W przypadku Reklamacji kierowanych do Ubezpieczyciela poprzez Administratora, Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej - drogą pocztową lub osobiście na adres Administratora: bolttech Poland Sp. z o.o., ul. Marszałkowska 126/134, 00-008 Warszawa, z dopiskiem („Dział Reklamacji”);
 - b) ustnie – telefonicznie (+48 608 77 88 77) poprzez Centrum Pomocy albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta Ubezpieczyciela u Administratora;
 - c) w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza kontaktowego, dostępnego na stronie <http://www.ochronatmobile.pl>.
- 7) W celu usprawnienia procesu rozpatrywania Reklamacji, Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) i adres Klienta Ubezpieczyciela zgłaszającego Reklamację;
 - b) określenie przedmiotu Reklamacji;
 - c) dane umożliwiające identyfikację Umowy Ubezpieczenia (np. numer polisy, numer telefonu, którego dotyczy Reklamacja) oraz ewentualnie numer szkody;
 - d) adres e-mail oraz wniosek o odpowiedź w formie elektronicznej, w przypadku oczekiwania odpowiedzi w takiej formie.
- 8) Ubezpieczyciel rozpatruje otrzymane Reklamacje bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji i udziela zgłaszającemu Reklamację odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź pocztą elektroniczną Ubezpieczyciel może dostarczyć wyłącznie na wniosek zgłaszającego Reklamację.
- 9) W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 8 powyżej, Ubezpieczyciel w informacji przekazywanej zgłaszającemu Reklamację:
 - a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
- 10) Wszelkie Reklamacje dotyczące Umowy Ubezpieczenia mogą być rozstrzygane w drodze polubownej.

§ 14

Postanowienia końcowe

- 1) Wszelkie zawiadomienia i oświadczenia kierowane przez strony i podmioty stosunku ubezpieczenia powstałego na podstawie OWU powinny być składane na piśmie pocztą tradycyjną lub pocztą mailową, chyba że OWU stanowią inaczej.

- 2) Dokumenty przesyłane pocztą tradycyjną strony będą przysyłać na adresy wskazane w polisie.
- 3) Ubezpieczający powinien bez zbędnej zwłoki informować Ubezpieczyciela o każdej zmianie swoich danych podanych do Umowy Ubezpieczenia składając Ubezpieczycielowi za pośrednictwem T-Mobile pisemne oświadczenie o zmianie danych.
- 4) Administratorem danych osobowych jest AmTrust International Underwriters z siedzibą w Dublinie. Dane będą przetwarzane w celu realizacji Umowy Ubezpieczenia oraz w celu wykonania obowiązków wynikających z obowiązujących przepisów prawa. Dane mogą być również przetwarzane w prawnie uzasadnionym interesie Ubezpieczyciela w zakresie rozwoju produktów lub wprowadzania ich na rynek. Jeżeli okaże się to niezbędne dla wskazanych celów przetwarzania, przetwarzane dane mogą być przekazane podmiotom należącym do Grupy AmTrust, podmiotom zewnętrznym lub kontrahentom uczestniczącym w oferowaniu produktów i usług, naszym usługodawcom, a także organom państwowym upoważnionym do pozyskania danych osobowych. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych dostępne są pod adresem: <http://www.ochronatmobile.pl>.
- 5) Administrator wyznaczył Inspektora ochrony danych, z którym można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem tych danych. Dane kontaktowe Inspektora ochrony danych: Data Protection Officer, AmTrust International Underwriters DAC, 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Ireland oraz elektroniczne dataskyddombud@amtrustgroup.com.
- 6) W przypadku zgody na pokrycie kosztów naprawy przekraczającej aktualną sumę ubezpieczenia lub zakres, zgodnie z § 11 ust. 7 OWU, administratorem danych osobowych będzie bolttech Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-008) przy ul. Marszałkowskiej 126/134. Treść pełnej informacji dotyczącej przetwarzania danych osobowych dostępna jest na stronie internetowej administratora, pod adresem <https://bolttech.io/poland/privacy-notice>.
- 7) Ubezpieczający oraz Ubezpieczony będący osobą fizyczną ma prawo do zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego (<http://rf.gov.pl>). Niezależnie od powyższego Ubezpieczający oraz Ubezpieczony będący konsumentem ma również prawo do zwrócenia się o pomoc do Miejskiego (Powiatowego) Rzecznika Konsumentów.
- 8) Powództwo o roszczenia wynikające z Umowy Ubezpieczenia zawartej na podstawie OWU można wytoczyć przed sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej bądź przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczonego lub Ubezpieczającego.
- 9) Ubezpieczyciel nie zrealizuje żadnych świadczeń, wynikających z Umowy Ubezpieczenia, jeżeli ich realizacja oznaczać będzie naruszenie obowiązujących przepisów prawa w związku z nałożonymi przez Unię Europejską lub Rzeczpospolitą Polską sankcjami. Zasada, o której mowa w zdaniu poprzednim, znajduje również zastosowanie w przypadku sankcji nałożonych przez Stany Zjednoczone Ameryki, o ile sankcje te nie naruszają prawa Unii Europejskiej lub prawa polskiego. W przypadku wstrzymania wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego z powodu nałożonych sankcji, uważa się, że Ubezpieczyciel wypełnił swoje zobowiązania wynikające z Umowy Ubezpieczenia. Jeżeli po zawarciu Umowy Ubezpieczenia Ubezpieczyciel stwierdzi, że Ubezpieczający lub Ubezpieczony znajduje się na liście sankcyjnej lub podobnej, Ubezpieczyciel ma prawo wypowiedzieć Umowę Ubezpieczenia w trybie natychmiastowym.
- 10) OWU oraz Umowa Ubezpieczenia podlegają prawu polskiemu.
- 11) Językiem stosowanym przy wzajemnych relacjach pomiędzy Ubezpieczającym i Ubezpieczycielem jest język polski.
- 12) OWU mają zastosowanie do Umów Ubezpieczenia zawartych od dnia 15.06.2024 r.