

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Regulamin stosuje się do umów kompleksowych sprzedaży i dystrybucji energii elektrycznej oraz umów sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców grup taryfowych G (dalej „Umowy”), zawartych pomiędzy Orange Energia a Odbiorcą, w ramach oferty nr 001/21 „Czysta energia od Orange III – Pakiet Wygoda”, zwanej dalej „Ofertą Promocyjną”.
- 1.2. Oferta Promocyjna skierowana jest do osób fizycznych, które:
 - 1.2.1. odbierają energię elektryczną w gospodarstwie domowym i w okresie obowiązywania Oferty Promocyjnej zawrą z Orange Energia Umowę na czas określony 48 miesięcy, w ramach której wybiorą jedną z taryf wskazanych w punkcie 2.1 poniżej;
 - 1.2.2. są przyłączone do sieci operatorów systemów dystrybucyjnych energii elektrycznej, z którymi Orange Energia ma podpisane obowiązujące generalne umowy dystrybucji, umożliwiające realizację Umowy;
 - 1.2.3. nie zalegają z płatnościami na rzecz Orange Energia i spełniają warunki określone w dalszej części Regulaminu, – zwanych dalej „Odbiorcami”.
- 1.3. Warunki promocyjne opisane w niniejszym Regulaminie obowiązują Odbiorców, którzy złożą zamówienie w ramach Oferty Promocyjnej w okresie od dnia 11.02.2021 r. do dnia 30.09.2021 r.
- 1.4. Orange Energia zastrzega sobie prawo do wycofania niniejszej Oferty Promocyjnej przed terminem wskazanym w punkcie 1.3. Skorzystanie przez Orange Energia z uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, pozostaje bez wpływu na moc wiążącą Umów zawartych na warunkach określonych w Regulaminie przed wycofaniem niniejszej Oferty Promocyjnej.

2. Korzyści dla Odbiorcy

- 2.1. W ramach Oferty Promocyjnej Odbiorca uzyskuje następujące korzyści:
 - 2.1.1. promocyjne stawki za 1 kWh energii elektrycznej w grupach taryfowych G11, G12, G12w;
 - 2.1.2. pakiet dodatkowych korzyści (Pakiet Wygoda) obejmujący:
 - a) bezpłatną aktywację oraz zwolnienie z Opłaty handlowej określonej w Cenniku sprzedaży energii elektrycznej Orange Energia Sp. z o.o. dla klientów z Grupy Taryfowej G (dalej „Cennik”) przez okres 48 miesięcy,
 - b) od momentu rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej lub usługi sprzedaży energii elektrycznej na podstawie Umowy objęcie ochroną ubezpieczeniową assistance na zasadach określonych w Szczególnych Warunkach Ubezpieczenia Assistance dla Klientów Orange Energia (zwanych dalej „SWUA”), które stanowią załącznik nr 1 do Regulaminu Oferty.
 - 2.1.3. gwarancję, że energia elektryczna dla Odbiorcy będzie pochodziła z odnawialnych źródeł energii. Orange Energia w tym celu zobowiązuje się do zakupu gwarancji pochodzenia energii, poświadczających wytworzenie energii elektrycznej z odnawialnych źródeł energii w ilości odpowiadającej ilości energii elektrycznej deklarowanej przez Klienta albo prognozowanej przez Sprzedawcę do zużycia przez Klienta.

Tabela 1.

Stawki za 1kWh energii elektrycznej do 31.12.2021 r. Stawka promocyjna za energię elektryczną z uwzględnieniem rabatu promocyjnego 0,0481 zł netto naliczonego od stawek podstawowych, w poniższych grupach taryfowych [zł/kWh]	Netto	Brutto
G11	0,2999	0,3689
G12, G12w	Strefa 1: 0,3599 Strefa 2: 0,2299	Strefa 1: 0,4427 Strefa 2: 0,2828
Stawka za 1kWh energii elektrycznej od 01.01.2022 r. do 31.12.2025 r. [zł/ kWh]	Stawka ustalana w oparciu o Regułę indeksacyjną ¹⁾	
Opłata za Pakiet Wygoda [zł/mies.] ²⁾	Netto	Brutto
	11,37	13,99
Zakres korzyści w ramach Pakietu Wygoda:		
<ul style="list-style-type: none"> • zwolnienie z Opłaty handlowej • Interwencja Specjalisty w razie awarii: organizacja oraz pokrycie kosztów dojazdu i robocizny (szczegółowy zakres ochrony ubezpieczeniowej znajduje się w Załączniku nr 1 (SWUA)) 		
	<ul style="list-style-type: none"> • hydraulik, elektryk, ślusarz 	

1) Reguła indeksacyjna

Stawki na lata 2022-2025 zostaną ustalone w odniesieniu do stawek podstawowych z zastosowaniem Reguły indeksacyjnej.

Reguła indeksacyjna polega na tym, że w przypadku zmiany cen energii na rynku hurtowym polegającej na:

- spadku cen energii na rynku hurtowym – stawka podstawowa zostanie obniżona o procent spadku ceny energii na rynku hurtowym (przykład: gdy cena energii na rynku hurtowym spadnie o 10% w roku 2021, stawka podstawowa na rok 2022 zostanie obniżona o 10%);
- braku zmiany cen energii na rynku hurtowym – stawka podstawowa nie ulega zmianie;
- wzrostu cen energii na rynku hurtowym – stawka podstawowa zostanie podwyższona o procent wzrostu ceny energii na rynku hurtowym (przykład: gdy cena energii na rynku hurtowym wzrośnie o 7% w roku 2022 stawka podstawowa na rok 2023 zostanie podniesiona o 7%).

Powyższa zmiana ceny energii na rynku hurtowym obliczana jest jako procentowa różnica pomiędzy średnią ceną kontraktów rocznych z dostawą pasmową (BASE_Y) w roku poprzedzającym rok dostawy 2022, 2023, 2024 lub 2025 ważoną wolumenem transakcji z publikowanych przez Towarową Giełdę Energii (TGE) dziennych kursów rozliczeniowych (na stronie internetowej <http://tge.pl>) a wartością 231,87 zł netto /MWh.

Wysokość stawek podstawowych dla Odbiorcy za 1 kWh wynosi:

- 0,3480 zł netto dla Grupy taryfowej G11 oraz
- 0,4080 zł netto w Strefie S1 i 0,2780 zł netto w Strefie S2 dla Grupy taryfowej G12 i G12w.

Stawki podstawowe zostały wyznaczone w oparciu o średni poziom notowań w 2020 roku ceny produktu BASE_Y-21 na rok 2021, ważony wolumenem transakcji z publikowanych przez Towarową Giełdę Energii dziennych kursów rozliczeniowych, który wynosi 231,87 zł netto / MWh.

2) Szczegóły w punkcie 3.1 i 3.2.

2.2. W przypadku wzrostu lub spadku średniej ceny zakupu energii ważonej wolumenem transakcji na podstawie dziennych kursów rozliczeniowych na Towarowej Giełdzie Energii (TGE) w odniesieniu do wartości 231,87 zł netto / MWh, Orange Energia dokona zmiany ceny energii elektrycznej wg zasad określonych w Regule indeksacyjnej odpowiednio ze skutkiem od dnia 01.01.2022, 01.01.2023, 01.01.2024 i 01.01.2025 roku. Informacja o zmianie stawki za 1 kWh zostanie opublikowana na stronie internetowej www.orangeenergia.pl oraz dostarczona Odbiorcy pisemnie lub elektronicznie w terminie do 30 dni od opublikowania na stronie internetowej TGE dziennego kursu rozliczeniowego i wolumenu transakcji za ostatni dzień roboczy roku poprzedzającego rok dostawy.

2.3. Aktualizacja stawek w trybie określonym w ust. 2.2 nie będzie stanowić podstawy do rozwiązania Umowy przez Odbiorcę.

2.4. Po upływie 48 miesięcy dostaw energii, w przypadku przekształcenia Umowy w umowę zawartą na czas nieokreślony, zastosowanie znajdują warunki właściwe dla umów zawartych na czas nieokreślony z Oplatą handlową oraz stawkami za 1 kWh energii elektrycznej, naliczanymi zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

3. Opłaty

3.1. W okresie 48 miesięcy od rozpoczęcia świadczenia usług na podstawie Umowy na warunkach Oferty Promocyjnej, Odbiorca ponosi obniżoną Oplatę za Pakiet Wygoda pod warunkiem wyrażenia zgody na otrzymywanie faktury w formie elektronicznej na adres e-mail. W przypadku braku takiej zgody Odbiorca otrzymuje fakturę w formie papierowej i ponosi Oplatę za Pakiet Wygoda w pełnej wysokości 15,43 zł netto (18,98 zł brutto) miesięcznie.

3.2. Skorzystanie z oferty oznacza zgodę na objęcie ochroną ubezpieczeniową assistance na zasadach określonych w SWUA. Odbiorca nie ponosi dodatkowych opłat poza wskazanymi w Tabeli 1. Składkę ubezpieczeniową uiszcza Orange Energia (Ubezpieczający). Brak skorzystania przez Odbiorcę z ochrony ubezpieczeniowej nie wpływa na postanowienia Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z Orange Energia, w szczególności nie wpływa na wysokość stawek i Opłat ponoszonych przez Odbiorcę.

3.3. W przypadku:

- a) rozwiązania Umowy przez Odbiorcę lub
- b) trwałego braku możliwości realizacji Umowy z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy (w szczególności w przypadku rozwiązania umowy przez Orange Energia z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy),

przed upływem okresu na jaki została zawarta Umowa, Odbiorca będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz Orange Energia odszkodowania, w tym odszkodowania z tytułu utraconych korzyści, w wysokości równej Opłacie za Pakiet Wygoda za każdy miesiąc, o jaki został skrócony okres obowiązywania Umowy.

3.4. W przypadku gdy Orange Energia będzie zobowiązana stosować taryfę zatwierdzoną przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, rozliczenia za odebraną energię elektryczną odbywać się będą zgodnie ze stawkami określonymi w Taryfie Orange Energia (która będzie wówczas stanowiła integralną część Umowy), zgodnie z taryfą wskazaną w Umowie.

3.5. Stawka za 1 kWh energii określona w ust. 2.1. uwzględnia:

- 3.5.1. koszty bilansowania handlowego energii elektrycznej (w tym niezbilansowanej energii elektrycznej),
- 3.5.2. koszty obowiązkowego zakupu i umorzenia świadectw pochodzenia energii wytwarzanej w odnawialnych źródłach energii, koszty obowiązkowego zakupu i umorzenia świadectw pochodzenia energii wytwarzanej w skojarzeniu z wytwarzaniem ciepła oraz koszty obowiązkowego zakupu i umorzenia świadectw efektywności energetycznej,
- 3.5.3. podatek akcyzowy. W przypadku zmiany obowiązującej stawki podatku akcyzowego, Orange Energia uwzględni tę zmianę poprzez stosowne obniżenie lub podniesienie ceny energii elektrycznej w trybie określonym w OWU. W takim przypadku zmiana ceny energii elektrycznej nie będzie jednak stanowić podstawy do rozwiązania Umowy przez Odbiorcę bez uiszczenia odszkodowania, o którym mowa w punkcie 3.3.

4. Postanowienia końcowe

4.1. W ramach Oferty Promocyjnej Odbiorca może korzystać z grupy taryfowej wymienionej w punkcie 2.1. Jeżeli zawarcie Umowy wiąże się ze zmianą sprzedawcy energii przez Odbiorcę, grupa taryfowa wybrana na etapie podpisania Umowy nie może być inna niż grupa taryfowa, z której Odbiorca korzystał bezpośrednio przed zmianą sprzedawcy energii na Orange Energia.

4.2. Regulamin znajduje zastosowanie do Umów zawartych w okresie obowiązywania Oferty Promocyjnej, wskazanym w punkcie 1.3. powyżej oraz w ramach Oferty Promocyjnej.

4.3. Promocja może być łączona z innymi promocjami Orange Energia, z wyłączeniem promocji dla ofert sprzedaży energii elektrycznej, chyba że regulamin danej oferty promocyjnej stanowi inaczej.

4.4. We wszelkich sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie postanowienia Umowy lub Ogólnych Warunków Umów dla umów kompleksowych Orange Energia Sp. z o.o. lub odpowiednio Ogólnych Warunków Umów dla umów sprzedaży energii elektrycznej Orange Energia Sp. z o.o. (oba zwane dalej „OWU”), Szczególnych Warunków Ubezpieczenia Assistance dla Klientów Orange Energia oraz Cennika.

4.5. Orange Energia zastrzega możliwość zmiany Cennika energii elektrycznej w grupie taryfowej G w trybie określonym w OWU, w przypadku istotnej zmiany cen energii na rynku hurtowym lub istotnego wzrostu kosztów lub zmiany przepisów podatkowych.

4.6. Pojęcia pisane wielką literą niezdefiniowane w niniejszym Regulaminie mają znaczenie nadane im w Umowie, OWU, SWUA lub Cenniku.

4.7. W razie sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu a postanowieniami OWU lub Cennika stosuje się Regulamin.

Informacja do Szczególnych Warunków Ubezpieczenia Assistance dla klientów Orange Energia

zgodnie z art. 17 Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej w SWU
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	§ 2 § 3
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 4

Szczególne Warunki

Ubezpieczenia Assistance dla klientów Orange Energia

§ 1.

Postanowienia Ogólne

- Niniejsze Szczególne Warunki Ubezpieczenia Assistance DLA KLIENTÓW ORANGE ENERGIA (dalej: „SWUA”), mają zastosowanie do Umowy Grupowego Ubezpieczenia Assistance (dalej: Umowa Assistance), zawartej pomiędzy Towarzystwem Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: Allianz) a Orange Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: Ubezpieczający) na rzecz Ubezpieczonych.
- Allianz za pośrednictwem Ubezpieczającego przekazuje na piśmie osobie zainteresowanej, przed przystąpieniem do Umowy Assistance, informacje, o których mowa w art. 17 ust. 1 Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej z dnia 11 września 2015 roku. Informacje te mogą być przekazane na trwałym nośniku innym niż pismo, jeśli osoba zainteresowana wyrazi na to zgodę.

§ 2.

Definicje

- Akt wandalizmu – umyślne zniszczenie lub uszkodzenie mienia przez Osoby Trzecie.
- Allianz – Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000028261, NIP 525-15-65-015, wysokość kapitału zakładowego: 377 241 000 złotych (wpłacony w całości).
- Awaria drzwi zewnętrznych – nagłe i niezależne od woli Ubezpieczonego:
 - zacięcie się zamka, zaklinowanie się lub złamanie klucza lub innego urządzenia otwierającego w zamku lub zniszczenie zamka przez osoby

trzecie w taki sposób, że otwarcie drzwi zewnętrznych w Miejscu ubezpieczenia nie jest możliwe bez interwencji ślusarza;

- zatrzaśnięcie się drzwi zewnętrznych w taki sposób, że Ubezpieczony pozostaje na zewnątrz Miejsca ubezpieczenia, a klucze lub inne urządzenia otwierające znajdują się wewnątrz Miejsca ubezpieczenia.
- Awaria sprzętu AGD – wynikające z Przyczyny wewnętrznej uszkodzenie Sprzętu AGD, uniemożliwiające jego prawidłowe funkcjonowanie, które nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi oraz nie jest spowodowane celowym, bezpośrednim działaniem człowieka.
- Awaria sprzętu PC – wynikające z Przyczyny wewnętrznej uszkodzenie Sprzętu PC, uniemożliwiające jego prawidłowe funkcjonowanie, które nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi oraz nie jest spowodowane celowym, bezpośrednim działaniem człowieka.
- Awaria sprzętu RTV – wynikające z Przyczyny wewnętrznej uszkodzenie Sprzętu RTV, uniemożliwiające jego prawidłowe funkcjonowanie, które nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi oraz nie jest spowodowane celowym, bezpośrednim działaniem człowieka.
- Awaria Urządzenia gazowego – wynikające z Przyczyny wewnętrznej uszkodzenie Urządzenia gazowego, uniemożliwiające jego prawidłowe funkcjonowanie, które nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi oraz nie jest spowodowane celowym, bezpośrednim działaniem człowieka.
- Awaria Instalacji elektrycznej – wynikające z Przyczyny zewnętrznej lub Przyczyny wewnętrznej uszkodzenie Instalacji elektrycznej w Miejscu ubezpieczenia, powodujące zaprzestanie funkcjonowania Instalacji elektrycznej lub nieprawidłowe jej działanie.
- Awaria Instalacji gazowej – wynikające z Przyczyny wewnętrznej rozszczelnienie Instalacji gazowej, skutkujące niekontrolowanym wydostawaniem się gazu poza obręb Instalacji gazowej.
- Awaria Instalacji grzewczej – wynikające z Przyczyny wewnętrznej zaprzestanie prawidłowej pracy kotła centralnego ogrzewania lub rozszczelnienie Instalacji grzewczej, skutkujące wyciekami wody.

11. Awaria Instalacji wodno-kanalizacyjnej – wynikające z Przyczyny wewnętrznej rozszczelnienie Instalacji wodno-kanalizacyjnej, skutkujące wyciekami.
12. Grupa taryfowa - grupa odbiorców korzystających z usługi kompleksowej albo umowy sprzedaży energii elektrycznej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania.
13. Gwarancja Producenta – gwarancja udzielona przez producenta, importera lub autoryzowanego dystrybutora Sprzętu AGD, Sprzętu PC, Sprzętu RTV, Urządzenia gazowego.
14. Instalacja elektryczna – układ przewodów i kabli w Miejscu ubezpieczenia wraz ze sprzętem i osprzętem elektroinstalacyjnym, urządzeniami, mający swój początek przy układzie pomiarowo-rozliczeniowym energii elektrycznej zamontowanym przez dystrybutora energii elektrycznej i koniec na gniazdkach wtyczkowych, wypustkach oświetleniowych, zainstalowanych na stałe odbornikach zasilanych energią elektryczną.
15. Instalacja gazowa – przewody i armatura gazowa dostarczające i rozprowadzające gaz, znajdujące się w Miejscu ubezpieczenia, z wyłączeniem Urządzeń gazowych. Granicą instalacji jest kurek lub zawór główny odcinający Miejsce ubezpieczenia od zewnętrznej sieci gazowej.
16. Instalacja grzewcza – urządzenia grzewcze (kotły centralnego ogrzewania, grzejniki), przewody i armatura wytwarzające i rozprowadzające ciepło w Miejscu ubezpieczenia.
17. Instalacja wodno-kanalizacyjna – przewody i armatura wodna, dostarczające i rozprowadzające wodę oraz odprowadzające ścieki, znajdujące się w Miejscu ubezpieczenia, rozpoczynająca się od urządzenia pomiarowo-rozliczeniowego (wodomierza), a kończąca się na przyłączy do pionu kanalizacyjnego lub ścianie zewnętrznej budynku.
18. Kradzież z włamaniem – zabór cudzego mienia w celu przywłaszczenia, którego sprawca dokonał albo usiłował dokonać z Miejsca ubezpieczenia po usunięciu – przy użyciu siły i narzędzi – istniejących zabezpieczeń, pozostawiając ślady stanowiące dowód użycia siły lub narzędzi lub po otwarciu zabezpieczeń kluczem lub innym urządzeniem otwierającym, który sprawca zdobył przez Kradzież z włamaniem do innego pomieszczenia.
19. Miejsce ubezpieczenia – lokal mieszkalny lub dom jednorodzinny na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, którego adres został wskazany przez Odbiorcę w umowie kompleksowej sprzedaży i dystrybucji energii elektrycznej albo umowie sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców Grup taryfowych G zawartej z Orange Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jako miejsce dostarczania energii elektrycznej.
20. Numer klienta - numer podany na fakturze za energię elektryczną wystawioną przez Orange Energia Sp. z o.o.
21. Odbiorca – osoba fizyczna, będąca stroną umowy kompleksowej sprzedaży i dystrybucji energii elektrycznej albo umowy sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców grup taryfowych G, zawartej z Orange Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.
22. Okres Ochrony Ubezpieczeniowej – maksymalny okres kolejnych 48 miesięcy, w jakim Allianz udziela Ubezpieczeniowej ochrony ubezpieczeniowej na zasadach określonych w SWUA, rozpoczynający się:
 - a. od dnia rozpoczęcia dostaw energii elektrycznej w ramach umowy kompleksowej albo umowy sprzedaży energii elektrycznej (dalej: Umowa na energię) zawartej przez Ubezpieczonego z Orange Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w ramach oferty, której warunki przewidują ochronę Ubezpieczenia Assistance dla Klientów Orange Energia;
 - b. w przypadku zawarcia Umowy skutkującej uruchomieniem nowego licznika energii elektrycznej, odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca następującego po upływie 21 dni od zawarcia Umowy, pod warunkiem przyjęcia Umowy do realizacji przez OSD;
 - c. w przypadku objęcia ochroną ubezpieczeniową obecnego klienta Orange Energia na podstawie aneksu zmieniającego warunki dotychczasowej Umowy na energię, odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się z dniem rozpoczęcia obowiązywania nowych warunków tej umowy określonych w aneksie.
23. OSD – Operator Systemu Dystrybucyjnego – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w elektroenergetycznym systemie dystrybucyjnym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi, a także za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do miejsca dostarczania określonego w Umowie.
24. Osoby Trzecie – osoby fizyczne lub prawne, jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, nieobjęte umową ubezpieczenia.
25. Przepięcie – gwałtowna zmiana napięcia w sieci elektrycznej, powodująca wzrost napięcia w sieci ponad jego maksymalną dopuszczalną wartość; Allianz odpowiada za ryzyko Przepięcia pod warunkiem wyposażenia Miejsca ubezpieczenia w odgromniki lub ochronniki przepięciowe.
26. Przyczyna wewnętrzna – czynnik powodujący Awarię danego sprzętu lub awarię instalacji, mający źródło wewnątrz sprzętu lub instalacji, nie wynikający z Przyczyny zewnętrznej.
27. Przyczyna zewnętrzna – zdarzenie, które było wyłącznym czynnikiem prowadzącym do wystąpienia awarii, polegające na oddziaływaniu na dany sprzęt lub instalację: energii kinetycznej, termicznej, elektrycznej lub czynników chemicznych pochodzących spoza urządzenia lub instalacji.
28. Siła wyższa – zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i zapobiegnięcia przy dołożeniu należytej staranności zdarzenie.
29. Specjalista – hydraulik, elektryk, technik urządzeń gazowych i grzewczych, serwisant domowych urządzeń RTV/AGD/PC, dekarz, ślusarz, szklarz.
30. Sprzęt AGD – zakupione jako fabrycznie nowe, znajdujące się w Miejscu ubezpieczenia, nieobjęte Gwarancją producenta, nie starsze niż 5-letnie (licząc od daty zakupu), wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, których pierwszym użytkownikiem jest Ubezpieczony, następujące urządzenia: pralka, pralko-suszarka, elektryczna suszarka ubraniowa, zmywarka, chłodziarka, chłodziarko-zamrażarka, zamrażarka, kuchenka gazowa, kuchenka elektryczna, kuchenka gazowo-elektryczna, kuchenka mikrofalowa, płyta indukcyjna, okap kuchenny, piekarnik, robot kuchenny, ciśnieniowy ekspres do kawy. Wiek Sprzętu AGD ustalany jest na podstawie dowodu zakupu przedstawionego Specjaliście przez Ubezpieczonego. W przypadku braku dowodu zakupu, Specjalista określa wiek na podstawie tabliczki znamionowej i prawdopodobnego roku wyprodukowania Sprzętu AGD.
31. Sprzęt PC – komputer stacjonarny wraz z monitorem lub laptop, zakupione jako fabrycznie nowe, znajdujące się w Miejscu ubezpieczenia, nieobjęte Gwarancją producenta, nie starsze niż 5-letnie (licząc od daty zakupu), wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, których pierwszym użytkownikiem jest Ubezpieczony. Wiek Sprzętu PC ustalany jest na podstawie dowodu zakupu przedstawionego Specjaliście przez Ubezpieczonego. W przypadku braku dowodu zakupu, Specjalista określa wiek na podstawie tabliczki znamionowej i prawdopodobnego roku wyprodukowania Sprzętu PC.
32. Sprzęt RTV – zakupione jako fabrycznie nowe, znajdujące się w Miejscu ubezpieczenia, nieobjęte Gwarancją producenta nie starsze niż 5-letnie (licząc od daty zakupu), wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, których pierwszym użytkownikiem jest Ubezpieczony, następujące urządzenia audio-video, zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej, których zasilanie z baterii lub akumulatora nie jest możliwe: odbiorniki telewizyjne, odtwarzacze CD/DVD/Blu-Ray, nagrywarki DVD/Blu-Ray, zestawy HI-FI lub ich elementy. Wiek Sprzętu RTV ustalany jest na podstawie dowodu zakupu przedstawionego Specjaliście przez Ubezpieczonego. W przypadku braku dowodu zakupu, Specjalista określa wiek na podstawie tabliczki znamionowej i prawdopodobnego roku wyprodukowania Sprzętu RTV.
33. Ubezpieczający – Orange Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Aleje Jerozolimskie 160, 02-326 Warszawa, KRS 0000363611, NIP 5272636714.
34. Ubezpieczony – odbiorca będący stroną umowy kompleksowej sprzedaży i dystrybucji energii elektrycznej albo umowy sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców grup taryfowych G, zawartych z Orange Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w ramach oferty, której warunki przewidują ochronę Ubezpieczenia Assistance dla Klientów Orange Energia (dalej: Umowa na energię).
35. Uderzenie pioruna – gwałtowne odprowadzenie ładunku elektrycznego z atmosfery do ziemi bezpośrednie przez Miejsce ubezpieczenia, pozostawiające wyraźne ślady świadczące o jego działaniu w postaci śladów działania wysokiej temperatury, uszkodzeń mechanicznych.
36. Umowa Assistance – Umowa Grupowego Ubezpieczenia Assistance, do której mają zastosowanie SWUA.
37. Urządzenie gazowe – nieobjęte Gwarancją producenta kocioł centralnego ogrzewania, używający jako paliwo gaz ziemny, podłączony do Instalacji gazowej w Miejscu ubezpieczenia.
38. Usługi Assistance – usługi polegające na udzieleniu pomocy Ubezpieczonemu na warunkach i w zakresie opisanym w § 3 ust. 2 SWUA.
39. Uszkodzenie dachu – wynikające z Przyczyny zewnętrznej uszkodzenie powierzchni płaskiej pokrycia dachowego, z wyłączeniem kominów oraz rynien.
40. Uszkodzenie szyb w oknach lub drzwiach zewnętrznych – wynikające z Przyczyny zewnętrznej rozbicie nieuszkodzonych szyb, zamontowanych lub zainstalowanych na stałe w oknach lub drzwiach zewnętrznych w Miejscu ubezpieczenia.
41. Zdarzenie ubezpieczeniowe – powstałe w Okresie ochrony ubezpieczeniowej i objęte odpowiedzialnością Allianz jedno z poniższych zdarzeń, uprawniające Ubezpieczonego do skorzystania z Usług Assistance:
 - 1) Awaria drzwi zewnętrznych;
 - 2) Awaria Sprzętu AGD;
 - 3) Awaria Sprzętu PC;
 - 4) Awaria Sprzętu RTV;
 - 5) Awaria Urządzenia gazowego;

- 6) Awaria Instalacji elektrycznej;
- 7) Awaria Instalacji gazowej;
- 8) Awaria Instalacji grzewczej;
- 9) Awaria Instalacji wodno-kanalizacyjnej;
- 10) Uszkodzenie dachu;
- 11) uszkodzenie drzwi zewnętrznych w wyniku Kradzieży z włamaniem;
- 12) uszkodzenie Instalacji elektrycznej w wyniku Uderzenia pioruna lub Przepięcia;
- 13) Uszkodzenie szyb w oknach lub drzwiach zewnętrznych.

§ 3.

Przedmiot i zakres

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja lub organizacja i pokrycie kosztów usług Assistance na rzecz Ubezpieczonego w razie wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego.
2. Allianz obejmuje Ubezpieczonego ochroną ubezpieczeniową w jednym z następujących pakietach:

1) Pakiet Wygoda:

Rodzaj Zdarzenia Ubezpieczeniowego	Rodzaj Usługi Assistance	Limit kwotowy na jedno Zdarzenie Ubezpieczeniowe	Limit ilościowy Zdarzeń Ubezpieczeniowych
<ul style="list-style-type: none"> • Awaria drzwi zewnętrznych; • Awaria Instalacji elektrycznej; • Awaria Instalacji wodno-kanalizacyjnej; • uszkodzenie drzwi zewnętrznych w wyniku Kradzieży z włamaniem; • uszkodzenie Instalacji elektrycznej w wyniku Uderzenia pioruna lub Przepięcia. 	Interwencja Specjalisty - organizacja i pokrycie kosztów dojazdu do Miejsca Ubezpieczenia Specjalisty: hydraulika, elektryka, ślusarza oraz pokrycie kosztów ich robocizny	700 PLN (siedemset złotych)	4 Zdarzenia Ubezpieczeniowe w 12-miesięcznym Okresie Ochrony Ubezpieczeniowej

2) Pakiet Komfort:

Rodzaj Zdarzenia Ubezpieczeniowego	Rodzaj Usługi Assistance	Limit kwotowy na jedno Zdarzenie Ubezpieczeniowe	Limit ilościowy Zdarzeń Ubezpieczeniowych
<ul style="list-style-type: none"> • Awaria drzwi zewnętrznych; • Awaria Sprzętu AGD; • Awaria Sprzętu PC; • Awaria Sprzętu RTV; • Awaria Urządzenia gazowego; • Awaria Instalacji elektrycznej; • Awaria Instalacji gazowej; • Awaria Instalacji grzewczej; • Awaria Instalacji wodno-kanalizacyjnej; • Uszkodzenie dachu; • uszkodzenie drzwi zewnętrznych w wyniku Kradzieży z włamaniem; • uszkodzenie Instalacji elektrycznej w wyniku Uderzenia pioruna lub Przepięcia; • uszkodzenie szyb w oknach lub drzwiach zewnętrznych. 	Interwencja Specjalisty - organizacja i pokrycie kosztów dojazdu do Miejsca Ubezpieczenia Specjalisty: hydraulika, elektryka, technika Urządzeń gazowych i grzewczych, serwisanta domowych urządzeń AGD/PC/RTV, dekarza, ślusarza, szklarza oraz pokrycie kosztów ich robocizny i niezbędnych materiałów i części zamiennych; w przypadku braku możliwości naprawy Sprzętu AGD, Sprzętu PC, Sprzętu RTV w Miejscu ubezpieczenia, zakres Usługi Assistance obejmuje również koszty transportu Sprzętu AGD, Sprzętu PC, Sprzętu RTV z Miejsca ubezpieczenia do serwisu i z serwisu do Miejsca ubezpieczenia.	1 500 PLN (tysiąc pięćset złotych)	5 Zdarzeń Ubezpieczeniowych w 12-miesięcznym Okresie Ochrony Ubezpieczeniowej

3. Pakiet, w którym Allianz obejmuje danego Ubezpieczonego ochroną ubezpieczeniową określony jest w treści umowy kompleksowej albo umowy sprzedaży energii elektrycznej (Umowa na energię) zawartej przez Ubezpieczonego z Orange Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.

4. W przypadku wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego, Allianz w terminie nie dłuższym niż godzina od momentu otrzymania zgłoszenia informuje drogą telefoniczną Ubezpieczonego o możliwym terminie dojazdu Specjalisty do Miejsca ubezpieczenia. Wskazany termin nie może być dłuższy niż 24 godziny od momentu otrzymania zgłoszenia przez Allianz oraz nie dłuższy niż 72 godziny w przypadku Awarii Sprzętu AGD, Awarii Sprzętu PC lub Awarii Sprzętu RTV, chyba że Allianz otrzyma zgodę Ubezpieczonego na realizację Usługi Assistance w innym terminie.

§ 4.

Wyłączenia odpowiedzialności

1. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte następujące zdarzenia:

- 1) wyrządzone wskutek umyślnego działania lub rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego; Allianz jest wolny od odpowiedzialności, jeżeli Ubezpieczony wyrządził szkodę umyślnie; w razie rażącego niedbalstwa świadczenie nie należy się, chyba że spełnienie świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;

- 2) wyrządzone wskutek umyślnego działania osoby, z którą Ubezpieczony zamieszkuje w Miejscu ubezpieczenia; Allianz jest wolny od odpowiedzialności, jeżeli Ubezpieczony lub osoba zamieszkująca z Ubezpieczonym w Miejscu ubezpieczenia wyrządziła szkodę umyślnie;
- 3) powstałe na skutek popełnienia przestępstwa umyślnego lub usiłowania popełnienia przestępstwa przez Ubezpieczonego;
- 4) powstałe przed objęciem Ubezpieczonego ochroną ubezpieczeniową;
- 5) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, epidemii, pandemii, wycieków, zanieczyszczeń, skażeń, reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego bronią jądrową lub promieniotwórczością;
- 6) spowodowane opóźnieniem świadczenia Allianz wskutek działania Siły wyższej;
- 7) powstałe wskutek strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, buntu, rozruchów, rewolucji, powstania, zamieszek społecznych i wojсковych, wojny, wojny domowej, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania, zarekwirowania i zniszczenia mienia na podstawie obowiązujących przepisów prawa;
- 8) wynikające z użycia biologicznych lub chemicznych materiałów, substancji lub składników w celu spowodowania zagrożenia życia lub zdrowia ludzkiego;

- 9) wynikające z celowych uszkodzeń Sprzętu AGD, Sprzętu PC, Sprzętu RTV, Urządzenia gazowego oraz wywołane nimi wady;
 - 10) powstałe w wyniku działania Ubezpieczonego po spożyciu alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów Ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii, o ile miało to wpływ na powstanie lub rozmiar szkody;
 - 11) spowodowane Aktami wandalizmu;
 - 12) powstałe w związku z prowadzeniem przez Ubezpieczonego działalności gospodarczej w Miejscu ubezpieczenia;
 - 13) powstałe w związku z remontami i bieżącymi naprawami prowadzonymi w Miejscu ubezpieczenia;
 - 14) powstałe na skutek uszkodzeń górniczych w rozumieniu ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. – Prawo geologiczne i górnicze;
 - 15) powstałe na skutek zawilgocenia Miejsca ubezpieczenia w wyniku zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych poprzez niezabezpieczone otwory, jeżeli obowiązek konserwacji tych urządzeń, instalacji lub elementów budynku należał do Ubezpieczonego;
 - 16) powstałe na skutek przenikania wód gruntowych;
 - 17) powstałe w związku z uszkodzeniami kanalizacji, rur instalacyjnych, gazowych, wodociągowych oraz podziemnych linii energetycznych oraz tych instalacji, za naprawę i konserwację których odpowiadają administracja Miejsca ubezpieczenia lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
 - 18) powstałe w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu Instalacji elektrycznej, Instalacji wodno-kanalizacyjnej lub Instalacji gazowej, do naprawy których zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku, w którym znajduje się Miejsce ubezpieczenia;
 - 19) powstałe wskutek niedroczności Instalacji wodno-kanalizacyjnej.
2. Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje:
- 1) usług związanych z uszkodzeniami żarówek, świetlówek, halogenów, LED, przedłużaczy, żyrandoli, bezpieczników, zasilaczy, transformatorów i listew zasilających, okablowania niepodłączonego na stałe do Sprzętu AGD, Sprzętu PC, Sprzętu RTV, Urządzenia gazowego;
 - 2) usług związanych z konserwacją Sprzętu AGD, Sprzętu PC, Sprzętu RTV, Urządzenia gazowego oraz stałych elementów wyposażenia w Miejscu ubezpieczenia;
 - 3) usług związanych z przeglądami Instalacji elektrycznej, Instalacji gazowej, Instalacji grzewczej, Instalacji wodno-kanalizacyjnej;
 - 4) kosztów usług związanych z naprawą Sprzętu AGD, Sprzętu PC, Sprzętu RTV, Urządzenia gazowego, powstałych przed objęciem Ubezpieczonego ochroną ubezpieczeniową;
 - 5) usług polegających na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;
 - 6) uszkodzeń o charakterze estetycznym;
 - 7) kosztów wypłaty zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę;
 - 8) związanych z uszkodzeniami i wadami wynikłymi z niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrożeń lub zmian konstrukcyjnych, dokonywanych przez użytkującego;
 - 9) kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instrukcji instalacji, do wykonania których zobowiązany jest Ubezpieczony lub użytkujący we własnym zakresie i na własny koszt.

§ 5.

Sposób postępowania w razie zaistnienia szkody

1. Ubezpieczony lub inna osoba kontaktująca się w jego imieniu ma obowiązek niezwłocznie po zaistnieniu szkody, powzięcia informacji o jej wystąpieniu lub zaistnieniu konieczności skorzystania z Usługi Assistance, powiadomić o niej Allianz pod czynnym całą dobę przez wszystkie dni w roku numerem telefonu: +48 224 224 224 (opłata zgodna z cennikiem operatora).
2. Ubezpieczony zobowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu zapobieżenia szkodzi lub zmniejszenia jej rozmiarów, a także zaniechać działań prowadzących do jej zwiększenia.
3. Ubezpieczony jest zobowiązany niezwłocznie zgłosić fakt Kradzieży z włamaniem do najbliższej jednostki policji i uzyskać pisemne potwierdzenie zgłoszenia szkody (raport policyjny).
4. Przy zgłoszeniu szkody, Ubezpieczony lub inna osoba kontaktująca się z Allianz powinna podać:
 - 1) Imię i nazwisko Ubezpieczonego;
 - 2) Numer klienta;
 - 3) adres Miejsca ubezpieczenia;
 - 4) numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą;
 - 5) opis zdarzenia i rodzaj wymaganej pomocy;
 - 6) adres korespondencyjny.

5. Ponadto, Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) udzielić pracownikowi Allianz wyjaśnień dotyczących zdarzenia, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń;
 - 2) udzielić Specjaliście pełnomocnictw niezbędnych do interwencji w związku ze Zdarzeniem ubezpieczeniowym oraz współdziałać z Allianz w zakresie niezbędnym do wykonania Usługi Assistance.
6. W razie naruszenia przez Ubezpieczonego z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków określonych w ust. 1-5, Allianz może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Allianz ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.
7. W przypadku zorganizowania usługi przez Ubezpieczonego bez powiadomienia Allianz, Allianz zastrzega sobie prawo do wypłaty świadczenia w wysokości odpowiadającej kosztom, jakie poniósłby w przypadku organizowania Usługi Assistance we własnym zakresie, chyba że zgłoszenie nie było możliwe z powodu działania Siły wyższej.
8. W przypadku braku zgłoszenia Zdarzenia ubezpieczeniowego lub uzyskania przez Ubezpieczonego od Allianz zgody na organizację usługi we własnym zakresie, roszczenie zostanie rozpatrzone po przedłożeniu przez Ubezpieczonego w formie pisemnej dokumentacji niezbędnej do ustalenia zasadności roszczenia i wysokości świadczenia, zawierającej informacje, o których mowa w ust. 4, a ponadto: rachunki, faktury, dowody wpłat, umożliwiające określenie łącznych kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego.
9. Jeżeli nie umówiono się inaczej, Allianz jest zobowiązany wypłacić świadczenia przysługujące na podstawie SWUA w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o Zdarzeniu ubezpieczeniowym.
10. Jeżeli wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Allianz albo wysokości świadczenia okazało się niemożliwe w terminie 30 dni, świadczenie powinno być wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym, przy zachowaniu należytej staranności, wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia Allianz powinien wypłacić w terminie określonym w ust. 9.
11. Jeżeli w terminie 30 dni licząc od daty zawiadomienia o zajściu Zdarzenia ubezpieczeniowego Allianz nie wypłaci świadczenia, zawiadamia on na piśmie:
 - 1) osobę występującą z roszczeniem oraz;
 - 2) Ubezpieczonego, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie, o przyczynach niemożności zaspokojenia ich roszczeń w całości lub w części, a także wypłaca bezsporną część świadczenia.
12. Wypłata przysługujących świadczeń następuje w złotych polskich (PLN).

§ 6.

Umowa Assistance

1. Ubezpieczający ma prawo do odstąpienia na piśmie od Umowy Assistance w terminie 7 dni od jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy Assistance nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Allianz udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

§ 7.

Przystąpienie do Umowy Assistance i wystąpienie z niej

1. Do Umowy Assistance może przystąpić Odbiorca zgodnie z postanowieniami umowy kompleksowej albo umowy sprzedaży energii elektrycznej po zaakceptowaniu Regulaminu oferty Orange Energia sp. z o. o. stanowiącego załącznik do Umowy na energię.
2. Ubezpieczający jest zobowiązany poinformować Allianz o przystąpieniu do Umowy Assistance Odbiorcy, o którym mowa w ust. 1 powyżej, w trybie uzgodnionym w Umowie Assistance, oraz przekazać jej osobie SWUA.
3. Ubezpieczony ma prawo do wystąpienia z Umowy Assistance w terminie 30 dni, licząc od dnia przystąpienia do Umowy Assistance, bez ponoszenia żadnych kosztów, na podstawie złożonego Ubezpieczającemu pisemnego oświadczenia o rezygnacji, zawierającego dane pozwalające w sposób jednoznaczny zidentyfikować Ubezpieczonego oraz prośbę o zaniechanie obejmowania ochroną ubezpieczeniową. W takim przypadku odpowiedzialność Allianz w stosunku do danego Ubezpieczonego ustaje z końcem dnia w którym Ubezpieczony złożył oświadczenia o rezygnacji.

§ 8.

Składka ubezpieczeniowa

Składka ubezpieczeniowa płatna jest przez Ubezpieczającego w wysokości i terminie określonym w Umowie Grupowego Ubezpieczenia dla Klientów Orange Energia.

§ 9.

Okres ochrony ubezpieczeniowej i czas trwania odpowiedzialności Allianz

1. Odpowiedzialność Allianz względem danego Ubezpieczonego rozpoczyna się z dniem rozpoczęcia dostaw energii elektrycznej w ramach umowy kompleksowej albo umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej przez Ubezpieczonego z Orange Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w ramach oferty, której warunki przewidują ochronę Ubezpieczenia Assistance dla Klientów Orange Energia (Umowa na energię).
2. W przypadku zawarcia Umowy skutkującej uruchomieniem nowego licznika energii elektrycznej, odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca następującego po upływie 21 dni od zawarcia Umowy, pod warunkiem przyjęcia Umowy do realizacji przez OSD.
3. W przypadku objęcia ochroną ubezpieczeniową obecnego klienta Orange Energia na podstawie aneksu zmieniającego warunki dotychczasowej Umowy na energię, odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się z dniem rozpoczęcia obowiązywania nowych warunków tej umowy określonym w aneksie.
4. Odpowiedzialność Allianz względem Ubezpieczonego kończy się z wystąpieniem najwcześniejszego z poniższych zdarzeń:
 - 1) z końcem ostatniego dnia Okresu Ochrony Ubezpieczeniowej;
 - 2) z końcem dnia, w którym Ubezpieczony wystąpił z Umowy Assistance, zgodnie z § 7 ust. 3;
 - 3) z końcem dnia, w którym Ubezpieczający odstąpił od Umowy Assistance, zgodnie z § 6 ust. 1;
 - 4) z dniem rozwiązania umowy kompleksowej albo umowy sprzedaży energii elektrycznej, zawartej pomiędzy Ubezpieczonym i Ubezpieczającym, na warunkach w nich określonych.

§ 10.

Reklamacje

1. Reklamacja związana ze świadczonymi przez Allianz usługami może zostać złożona w każdej jednostce Allianz obsługującej klientów oraz w siedzibie Allianz (ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa). Reklamacja może być złożona:
 - 1) w formie pisemnej - osobiście, w każdej jednostce Allianz obsługującej klientów lub w siedzibie Allianz, albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy prawo pocztowe oraz za pośrednictwem kuriera lub posłańca,
 - 2) ustnie - telefonicznie (preferowany numer telefonu 224 224 224, opłata zgodna z cennikiem operatora) albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce Allianz obsługującej klientów lub w siedzibie Allianz,
 - 3) w formie elektronicznej - za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie www.allianz.pl lub za pomocą poczty elektronicznej na adres skargi@allianz.pl.
2. Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji jest zarząd Allianz lub osoba upoważniona przez Allianz.
3. Rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi nastąpi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania ww. terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi do klienta przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ciągu 30 dni, termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Informacja do klienta z przewidywanym terminem rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi wskazywać będzie przyczynę opóźnienia oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.
4. Odpowiedź na reklamację będzie udzielona w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z zastrzeżeniem, że odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta.
5. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji znajdują się na stronie www.allianz.pl oraz w jednostkach Allianz obsługujących klientów.

Matthias Baltin
Wiceprezes Zarządu

Krzysztof Wanatowicz
Członek Zarządu

Grzegorz Krawiec
Członek Zarządu

6. Allianz podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
7. W przypadku klienta będącego osobą fizyczną wniosek o rozpatrzenie sprawy może zostać złożony do Rzecznika Finansowego.
8. Zgodnie z art. 37 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Allianz jest zobowiązany do udziału w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów, które jest przeprowadzane przez Rzecznika Finansowego (adres strony internetowej Rzecznika Finansowego www.rf.gov.pl).
9. W przypadku sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów zawieranych za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych pomiędzy Allianz a konsumentami, istnieje możliwość wykorzystania internetowego systemu rozstrzygania sporów - platformy ODR. W tym celu konsument powinien wypełnić elektroniczny formularz skargi dostępny pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

§ 11.

Ochrona danych osobowych

Allianz jest administratorem danych osobowych zbieranych w związku z wykonywaniem Umowy Assistance, do której stosują się niniejsze SWUA. Pełna treść klauzuli opisującej zasady na jakich Allianz przetwarza dane osobowe udostępniana jest w momencie pozyskania przez Allianz tych danych osobowych. Informacje na temat zasad przetwarzania przez Allianz danych osobowych dostępne są również na stronie www.allianz.pl.

§ 12.

Postanowienia końcowe

1. W kwestiach nieuregulowanych w Szczególnych Warunkach Ubezpieczenia Assistance dla Klientów Orange Energia stosuje się odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Wszelkie zawiadomienia, oświadczenia i wyjaśnienia wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności z wyjątkiem zgłoszenia szkody telefonicznie, o którym mowa w § 5 ust. 1. O dotrzymaniu określonych w niniejszych SWUA terminów decyduje data wpływu do jednego z następujących podmiotów: Centrala Allianz (podstawowa jednostka organizacyjna Allianz powołana do inicjowania, organizowania i nadzorowania realizacji zadań Allianz), jednostki organizacyjnej Allianz lub przedstawiciela Allianz (agent ubezpieczeniowy współpracujący z Allianz).
3. Ubezpieczający, Ubezpieczony i Allianz są zobowiązani informować się wzajemnie o każdej zmianie adresu a w przypadku Ubezpieczającego i Ubezpieczonego również o każdej zmianie danych osobowych.
4. Przy wykonywaniu Umowy Assistance prawem właściwym jest prawo polskie. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych SWUA mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz innych obowiązujących przepisów prawa polskiego.
5. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy Assistance można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy Assistance.
6. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy Assistance można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy Assistance.
7. Językiem obowiązującym w korespondencji i kontaktach z Allianz jest język polski.
8. Niniejsze SWUA zostały przyjęte uchwałą Zarządu TUIR Allianz Polska S.A. nr 5/2019 z dnia 5 lutego 2019 roku i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawartych od dnia 06 lutego 2019 roku.

Oświadczenie woli

o rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej

Data (dd-mm-rrrr)

Numer klienta

Oświadczenie

Ja, niżej podpisany/a

Imię ubezpieczonego Nazwisko PESEL ubezpieczonego

Adres miejsca ubezpieczenia /dostarczania energii: Ulica Nr domu Nr lokalu

Miejscowość Kod pocztowy Poczta

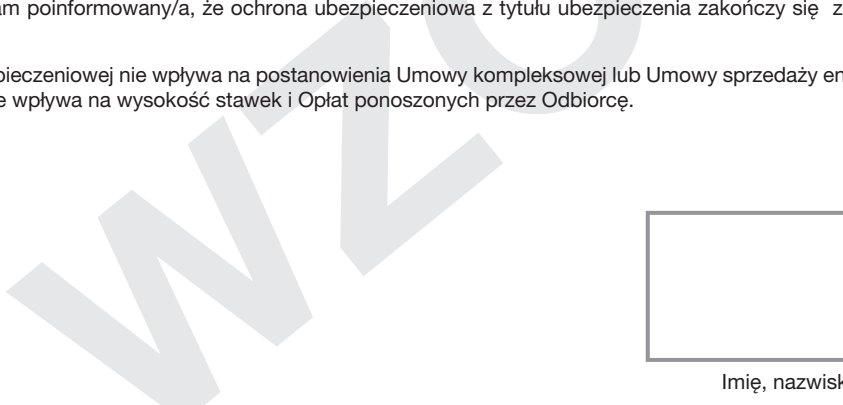
Adres korespondencyjny: Ulica Nr domu Nr lokalu

Miejscowość Kod pocztowy Poczta

Oświadczam, że rezygnuję z ochrony ubezpieczeniowej udzielonej w ramach Umowy grupowego ubezpieczenia dla klientów ORANGE ENERGIA zawartej pomiędzy ORANGE ENERGIA Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Aleje Jerozolimskie 160, 02-326 Warszawa a Towarzystwem Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S.A. z siedzibą w Warszawie 02-685, ul. Rodziny Hiszpańskich 1.

Oświadczam, że zostałem/am poinformowany/a, że ochrona ubezpieczeniowa z tytułu ubezpieczenia zakończy się z upływem dnia złożenia niniejszego oświadczenia.

Rezygnacja z ochrony ubezpieczeniowej nie wpływa na postanowienia Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z Orange Energia, w szczególności nie wpływa na wysokość stawek i Opłat ponoszonych przez Odbiorcę.



Imię, nazwisko i podpis Ubezpieczonego

UBEZPIECZENIE POMOCY W DOMU

Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym

Przedsiębiorstwo: Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółka Akcyjna zarejestrowana w Polsce.

Produkt: Ubezpieczenie Assistance DLA KLIENTÓW ORANGE ENERGIA

Pełne informacje podawane przed zawarciem umowy i informacje na temat umowy dotyczące niniejszego produktu udostępnione są Klientowi w treści w Szczególnych Warunkach Ubezpieczenia ASSISTANCE DLA KLIENTÓW ORANGE ENERGIA zatwierdzonych uchwałą Zarządu Allianz nr 5/2019 z dnia 5 lutego 2019 roku znajdującym zastosowanie do umów zawartych od dnia 6 lutego 2019 roku.

Jakiego rodzaju jest to ubezpieczenie?

Jest to dobrowolne ubezpieczenie Assistance z Działu II z Grupy 18 zgodnie z ustawą o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.



Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja lub organizacja i pokrycie kosztów usług assistance na rzecz ubezpieczonego w razie wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego. Allianz obejmuje ubezpieczonego ochroną ubezpieczeniową jest w jednym z następujących pakietów:

Pakiet Wygoda

Usługi assistance świadczone są do limitu kwotowego 700 PLN na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe i w odniesieniu do maksymalnie 4 zdarzeń ubezpieczeniowych w 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej.

- ✓ awaria drzwi zewnętrznych,
- ✓ awaria instalacji elektrycznej,
- ✓ awaria instalacji wodno-kanalizacyjnej,
- ✓ uszkodzenie drzwi zewnętrznych w wyniku kradzieży z włamaniem,
- ✓ uszkodzenie instalacji elektrycznej w wyniku uderzenia pioruna lub przepięcia,
 - organizacja i pokrycie kosztów usługi:
 - interwencja specjalisty:
 - hydraulika,
 - elektryka,
 - ślusarza
 - z pokryciem kosztów dojazdu i kosztów robocizny specjalisty.

Pakiet Komfort

Usługi assistance świadczone są do limitu kwotowego 1 500 PLN na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe i w odniesieniu do maksymalnie 5 zdarzeń ubezpieczeniowych w 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej.

- ✓ awaria drzwi zewnętrznych,
- ✓ awaria sprzętu AGD (nie starszego niż 5 letni),
- ✓ awaria sprzętu PC (nie starszego niż 5 letni),
- ✓ awaria sprzętu RTV (nie starszego niż 5 letni),
- ✓ awaria urządzenia gazowego,
- ✓ awaria instalacji elektrycznej,
- ✓ awaria instalacji gazowej,
- ✓ awaria instalacji grzewczej,
- ✓ awaria instalacji wodno-kanalizacyjnej,
- ✓ uszkodzenie dachu,
- ✓ uszkodzenie drzwi zewnętrznych w wyniku kradzieży z włamaniem,
- ✓ uszkodzenie instalacji elektrycznej w wyniku uderzenia pioruna lub przepięcia,
 - ✓ uszkodzenie szyb w oknach lub drzwiach zewnętrznych,
 - organizacja i pokrycie kosztów usługi:
 - interwencja specjalisty:
 - hydraulika,
 - elektryka,
 - technika urządzeń gazowych i grzewczych,
 - serwisanta domowych urządzeń AGD/PC/RTV,
 - dekarza,
 - ślusarza,
 - szklarza
 - z pokryciem kosztów dojazdu, kosztów robocizny specjalisty oraz niezbędnych materiałów i części zamiennych. W przypadku braku możliwości naprawy sprzętu AGD, sprzętu PC, sprzętu RTV w miejscu ubezpieczenia – również koszty transportu sprzętu z miejsca ubezpieczenia do serwisu i z serwisu do miejsca ubezpieczenia.



Czego nie obejmuje ubezpieczenie?

- ✗ zdarzeń wskutek umyślnego działania ubezpieczonego;
- ✗ zdarzeń wskutek rażącego niedbalstwa ubezpieczonego;
- ✗ zdarzeń wskutek działania ubezpieczonego po spożyciu alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii;
- ✗ zdarzeń, do których doszło przed objęciem ochroną;
- ✗ usług ponad limity kwotowe i ilościowe;
- ✗ urządzeń gazowych, sprzętu AGD, RTV, PC objętego gwarancją producenta;
- ✗ usług związanych z uszkodzeniem wynikłym na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania;
- ✗ usług związanych z przeglądami instalacji elektrycznej, instalacji gazowej, instalacji grzewczej, instalacji wodno-kanalizacyjnej;
- ✗ uszkodzeń o charakterze estetycznym;
- ✗ szkód powstałych wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, epidemii, pandemii, wycieków, zanieczyszczeń, skażeń, reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego bronią jądrową lub promieniotwórczością;
- ✗ szkód powstałych wskutek strajków, lokautów, aktów terrorizmu, sabotażu, buntu, rozruchów, rewolucji, powstania, zamieszek społecznych i wojskowych, wojny, wojny domowej, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania, zarekwirowania i zniszczenia mienia na podstawie obowiązujących przepisów prawa.



Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?

- ! usługi związane z uszkodzeniami, za naprawę których odpowiada administracja i konserwacje których odpowiadają administracja miejsca ubezpieczenia lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
- ! szkody powstałe w związku z prowadzeniem przez ubezpieczonego działalności gospodarczej w miejscu ubezpieczenia.



Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?

- ✓ Umową ubezpieczenia objęte jest ryzyko zaistnienia zdarzeń ubezpieczeniowych wyłącznie w miejscu ubezpieczenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.



Co należy do obowiązków ubezpieczonego?

W momencie obejmowania ochroną na podstawie umowy ubezpieczenia

- przekazać Allianz za pośrednictwem ubezpieczającego istotne, prawdziwe i kompletne informacje umożliwiające przystąpienie do umowy ubezpieczenia;

W trakcie obowiązywania umowy ubezpieczenia

- ubezpieczony jest zobowiązany jak najszybciej poinformować Allianz za pośrednictwem ubezpieczającego o każdej zmianie danych, na podstawie których został objęty ochroną;

W przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego

- skontaktować się z Allianz przed podjęciem działań we własnym zakresie,
- przekazać Allianz informacje i dokumenty niezbędne w celu obsługi roszczenia.



Jak i kiedy należy opłacać składki?

- Składka ubezpieczeniowa płatna jest przez ubezpieczającego w wysokości i terminie określonym w umowie grupowego ubezpieczenia dla klientów Orange Energia w złotych polskich.



Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa?

- Odpowiedzialność Allianz względem danego ubezpieczonego rozpoczyna się z dniem rozpoczęcia dostaw energii elektrycznej w ramach umowy kompleksowej albo umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej przez ubezpieczonego z Orange Energia Sp. z o.o. w ramach oferty, której warunki przewidują ochronę Ubezpieczenia Assistance DLA KLIENTÓW ORANGE ENERGIA (umowa na energię).
- W przypadku zawarcia umowy skutkującej uruchomieniem nowego licznika energii elektrycznej, odpowiedzialność Allianz rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca następującego po upływie 21 dni od zawarcia umowy, pod warunkiem przyjęcia umowy do realizacji przez operatora systemu dystrybucyjnego.
- W przypadku objęcia ochroną ubezpieczeniową obecnego klienta Orange Energia na podstawie aneksu zmieniającego warunki dotychczasowej umowy na energię, odpowiedzialność Allianz rozpoczyna się z dniem rozpoczęcia obowiązywania nowych warunków tej umowy określonym w aneksie.
- Odpowiedzialność Allianz względem ubezpieczonego kończy się z wystąpieniem najwcześniejszego z poniższych zdarzeń:
 - z końcem ostatniego dnia okresu ochrony ubezpieczeniowej;
 - z końcem dnia, w którym ubezpieczony wystąpił z umowy assistance;
 - z końcem dnia, w którym ubezpieczający odstąpił od umowy assistance;
 - z dniem rozwiązania umowy kompleksowej albo umowy sprzedaży energii elektrycznej, zawartej pomiędzy ubezpieczonym i ubezpieczającym, na warunkach w nich określonych.



Jak rozwiązać umowę?

- Ubezpieczający ma prawo do odstąpienia na piśmie od umowy assistance w terminie 7 dni od jej zawarcia. Odstąpienie od umowy assistance nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Allianz udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
- Ubezpieczony ma prawo do wystąpienia z umowy assistance w terminie 30 dni, licząc od dnia przystąpienia do umowy assistance, bez ponoszenia żadnych kosztów, na podstawie złożonego ubezpieczającemu pisemnego oświadczenia o rezygnacji, zawierającego dane pozwalające w sposób jednoznaczny zidentyfikować ubezpieczonego oraz prośbę o zaniechanie obejmowania ochroną ubezpieczeniową. W takim przypadku odpowiedzialność Allianz w stosunku do danego ubezpieczonego ustaje z końcem dnia w którym ubezpieczony złożył oświadczenia o rezygnacji.