

# Regulamin Oferty Promocyjnej Internet domowy bez limitu GB (300)

Ten regulamin obowiązuje od 23.08.2018 r.

Oferta z urządzeniem

Umowa na 24 miesiące

## I. Ogólne warunki skorzystania z Oferty Promocji

Możesz skorzystać z Promocji jeżeli podany przez Ciebie adres będzie w zasięgu NET BOX

- Na podstawie tej Oferty Promocyjnej możesz zawrzeć Umowę/aneks do już zawartej Umowy z taryfą **Play Internet XL** jeżeli wskazany adres lokalizacji/świadczenia usługi znajduje się w warstwie zasięgowej: Internet 4G LTE NET BOX. Mapkę zasięgową znajdziesz na stronie [www.play.pl](http://www.play.pl).
  - Możesz zmienić adres lokalizacji w trakcie obowiązywania Umowy poprzez kontakt z Obsługą Klienta pod warunkiem, że nowy adres lokalizacji będzie znajdował się na obszarze, na którym Usługi świadczone z wykorzystaniem NET BOX są dostępne zgodnie z aktualną na ten czas mapą zasięgu. Jeżeli stwierdzimy, że korzystasz z Usługi z wykorzystaniem NET BOX poza adresem podanym w Umowie, możemy zmniejszyć Twój limit danych dostępny w danym Okresie Rozliczeniowym do 200 GB.
- Umowę lub aneks możesz zawrzeć od **23.08.2018** roku do odwołania.
- Żeby zawrzeć Umowę, musisz wyrazić zgodę na utrwalenie obrazu Twojego dokumentu tożsamości – np. dowodu osobistego lub paszportu – oraz na przetwarzanie danych w nim zawartych. Jeśli się na to nie zgodzisz, możesz skorzystać tylko z oferty podstawowej – wg Cennika Oferty Play Internet 2.0
- W ramach tej Oferty możesz zdecydować się na zakup zestawu urządzeń w promocyjnej cenie. Znajdziesz ją w aktualnym na dzień zawierania Umowy/aneksu do już zawartej Umowy cenniku modemów i routerów ( kolumna 300 GB ).
- W ramach tej promocji nie ma możliwości korzystania z Internetu poza granicami Polski.**

oferta promocyjna obowiązuje dla Umowy lub aneksu do Umowy na **24 miesiące**

## II. Podstawowe warunki promocji

**Tabela 1.** Opłata za każdy Okres Rozliczeniowy oraz szczegóły promocji

Nazwa promocji	Internet domowy bez limitu GB (300)
Wysokość Abonamentu (uwzględnia rabat za e-fakturę, terminowe płatności oraz rabat za zgody marketingowe i na profilowanie)	80 zł
Usługa „Internet bez limitu GB”	W ramach Abonamentu

Nazwa promocji	<b>Internet domowy bez limitu GB (300)</b>
Usługa „Ochrona Internetu PRO”	W ramach Abonamentu przez 1 pełny Okres Rozliczeniowy, potem 9,99 zł
Promocyjna opłata aktywacyjna	39 zł

1. Szczegóły dotyczące limitów transmisji danych, rabatów i usług z Tabeli nr 1 znajdziesz w kolejnych punktach regulaminu.
2. W ramach tej Oferty Promocyjnej możesz skorzystać z darmowej instalacji zestawu urządzeń w ciągu 14 dni od zawarcia Umowy na zasadach określonych w pkt. VII.
3. Zestaw urządzeń może być zabezpieczony blokadą SIM-LOCK która uniemożliwia korzystanie z sieci innych operatorów. Jeżeli będziesz chciał zdjąć blokadę skontaktuj się z naszą Obsługą Klienta (zadzwoń pod numer \*500 z telefonu w Play). Zdjęcie blokady jest darmowe.

## Szczegółowe warunki Oferty

### III. USŁUGA „INTERNET BEZ LIMITU GB”

1. W ramach tej Oferty Promocyjnej otrzymujesz usługę „Internet bez limitu GB”. Dzięki niej możesz korzystać z Internetu bez limitu transmisji danych **w zasięgu własnej infrastrukturalnie Sieci Telekomunikacyjnej P4**.
2. W pierwszym niepełnym Okresie Rozliczeniowym, limit transmisji danych w ramach usługi „Internet bez limitu GB”, przyznawany jest do godziny 01:00 pierwszego dnia kalendarzowego następującego po dniu, w którym nastąpiła aktywacja Numeru MSISDN lub nastąpiło rozpoczęcie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na zmienionych warunkach Umowy. Do czasu przyznania limitu transmisji danych nie masz możliwości korzystania z usługi dostępu do Internetu.
3. W każdym kolejnym Okresie Rozliczeniowym, limit transmisji danych w ramach usługi „Internet bez limitu GB na czas nieokreślony” przyznamy pomiędzy godziną 00:00 a 01:00. Od 00:00 do czasu przyznania limitu transmisji możesz korzystać z limitu przyznanego w poprzednim Okresie Rozliczeniowym, jednak szacunkowa prędkość maksymalna w tym okresie może zostać obniżona i wynosić **1 Mb/s**.
4. Z Usługi możesz korzystać przez cały Okres Zastrzeżony oraz po przekształceniu Umowy, w Umowę na czas nieokreślony. Miesięczna opłata pozostanie taka sama.
5. Dokładamy wszelkich starań, by zapewnić Ci jak najlepszą jakość połączenia transmisji danych – czyli stabilność połączenia z siecią, prędkość transmisji wysyłania i pobierania danych. W związku z tym **po przekroczeniu przez Ciebie 300 GB** transmisji danych w pełnym Okresie Rozliczeniowym szacunkowa maksymalna prędkość transmisji danych ulega obniżeniu do końca tego okresu i wynosi **1 Mb/s** w przypadku danych pobieranych, oraz 384 kb/s w przypadku danych wysyłanych.
6. Limit 300 GB nie obejmuje transmisji danych w ramach usług i pakietów dodatkowych przyznawanych na zasadach określonych w odrębnych Regulaminach

Paczka 300 GB dostępnych w pełną prędkością. Ograniczona prędkość po jej przekroczeniu.

Ofert Promocyjnych lub Regulaminach Usług, przy czym obniżenie prędkości, o którym mowa w ust. 5, może dotyczyć również transmisji danych w ramach usług dodatkowych, z których korzystasz.

7. W sytuacji, w której przekroczysz limit transmisji danych określony w ust. 5 powyżej, aby przywrócić parametry techniczne transmisji danych w bieżącym Okresie Rozliczeniowym, musisz skorzystać z jednej z opcji dodatkowych dostępnych w Ofercie Play Internet.
8. Nie możesz wyłączyć usługi „Internet bez limitu GB na czas nieokreślony”, ponieważ jest ona stałym elementem Oferty Promocyjnej.

## IV. Dodatkowy rabat za e-fakturę i terminowe płatności oraz rabat za zgody marketingowe i na profilowanie

Rabat za e-fakturę i terminowe płatności = 5 zł

1. Jeśli zgodzisz się otrzymywać faktury w formie elektronicznej (e-faktura) i będziesz je opłacać w terminie, otrzymasz rabat na Abonament w wysokości 5 zł.
2. Jeśli wyrazisz zgodę na prowadzenie przez P4 marketingu bezpośredniego produktów i usług P4 oraz innych podmiotów oraz wyrazisz zgodę na przetwarzanie danych transmisyjnych dla celów marketingu Usług Telekomunikacyjnych, a także wyrazisz zgodę na profilowanie, otrzymasz rabat na Abonament w wysokości 5 zł.
3. Szczegółowe informacje o dodatkowym rabacie za aktywację e-faktury i terminowe płatności:

3.1 Dodatkowe Rabaty opisane w ust. 1 i 2 otrzymasz **za każdy Okres Rozliczeniowy**.

3.2 Pierwszy rabat na Abonament w wysokości 5 zł – z zastrzeżeniem opisanym w → **ustępie 3.3 niżej** – otrzymasz za pierwszy pełny Okres Rozliczeniowy.

3.3 Otrzymasz rabat w każdym Okresie Rozliczeniowym, jeśli spełnisz warunki:

a) masz aktywną e-fakturę oraz

b) będziesz płacić kwoty wynikające z Rachunku Telekomunikacyjnego za poprzedni Okres Rozliczeniowy w terminie, czyli najpóźniej w dniu podanym w Rachunku Telekomunikacyjnym.


3.4 Jeśli aktywujesz e-fakturę podczas trwania Umowy – ale co najmniej pięć dni przed końcem danego Okresu Rozliczeniowego – otrzymasz rabat od kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

3.5 Jeżeli aktywujesz e-fakturę później niż pięć dni przed końcem danego Okresu Rozliczeniowego, usługa zostanie włączona od razu, ale rabat przyznamy w następnym Okresie Rozliczeniowym.

3.6 Jeśli w danym Okresie Rozliczeniowym zrezygnujesz z e-faktury, od kolejnego Okresu Rozliczeniowego nie będziesz otrzymywać rabatu 5 zł.

3.7 Jeśli w danym Okresie Rozliczeniowym nie zapłacisz w terminie należności wynikającej z Rachunku Telekomunikacyjnego, stracisz rabat od kolejnego Okresu Rozliczeniowego. Przyznamy go ponownie, jeżeli następną należność zapłacisz w terminie – w takim przypadku otrzymasz rabat w kolejnym Okresie Rozliczeniowym.

4. Szczegółowe informacje o dodatkowym rabacie za wyrażenie zgód marketingowych i na profilowanie:

4.1 Dodatkowy rabat na Abonament naliczymy od kwoty Abonamentu wg  Cennika Oferty Play Internet 2.0.

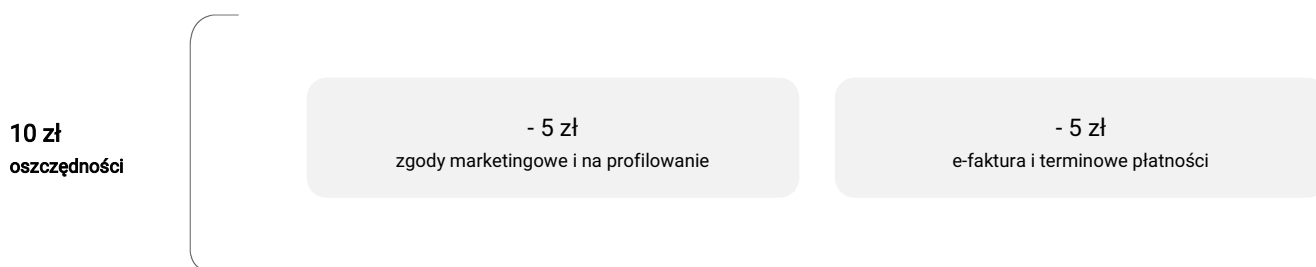
Rezygnacja z e-faktury w trakcie trwania umowy powoduje utratę rabatu

Rabat za zgody marketingowe i na profilowanie = 5 zł

Odwołanie zgody marketingowej i na profilowanie w trakcie trwania umowy nie powoduje utraty rabatu

- 4.2 Otrzymasz rabat w każdym Okresie Rozliczeniowym. Pierwszy rabat na Abonament w wysokości 5 zł – z zastrzeżeniem opisanym w → ustępie 4.3 niżej – otrzymasz za pierwszy pełny Okres Rozliczeniowy.
- 4.3 Jeśli wyrazisz zgody marketingowe i na profilowanie podczas trwania Umowy – ale co najmniej pięć dni przed końcem danego Okresu Rozliczeniowego – otrzymasz dodatkowy rabat od kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
- 4.4 Jeżeli wyrazisz zgody marketingowe i na profilowanie później niż pięć dni przed końcem danego Okresu Rozliczeniowego, rabat zostanie przyznany w drugim, kolejnym Okresie Rozliczeniowym.
- 4.5 W każdej chwili możesz odwołać zgody marketingowe i na profilowanie w dowolnej formie, w szczególności w Punkcie Sprzedaży P4 lub pod numerem \*500 (Obsługa Klienta). Odwołanie nie powoduje utraty rabatu.

#### Schemat 1. Możliwe do uzyskania rabatu od abonamentu



## V. OCHRONA INTERNETU PRO

Dla Umów zawartych przez sklep internetowy i dla Klientów przedłużających Umowę usługa jest opcjonalna

1. Elementem tej Oferty Promocyjnej jest usługa „Ochrona Internetu PRO” – świadczona bez dodatkowych opłat przez pierwszy niepełny i następujący po nim pełny Okres Rozliczeniowy (opłata w ramach Abonamentu).
2. W przypadku zawierania Umowy za pośrednictwem sklepu internetowego [www.play.pl](http://www.play.pl) lub aneksu do umowy w dowolnym kanale sprzedaży aktywacja usługi jest opcjonalna.
3. Usługa „Ochrona Internetu PRO” to profesjonalny pakiet zabezpieczeń na komputer lub tablet z modemem na kartę SIM lub smartfon. Usługa chroni przed wirusami, oprogramowaniem szpiegującym, atakami hakerskimi i kradzieżą tożsamości w Inter-necie. Dodatkowo zabezpiecza przed szkodliwymi witrynami internetowymi i złośliwymi aplikacjami a także pomaga zarządzać korzystaniem z Internetu przez dzieci. Pakiet antywirusowy zawiera funkcję „Ochrona Zdalna”. Dzięki niej można zlokalizować swój smartfon lub tablet z modemem na kartę SIM, zablokować go, a także usunąć dane w przypadku jego utraty lub kradzieży. Dodatkowo w ramach usługi „Ochrona Internetu PRO” udostępniamy ubezpieczenie E-security, aktywujące się po uruchomieniu usługi "Ochrona Internetu PRO". Zakres ubezpieczenia obejmuje organizację i pokrycie kosztów odzyskania danych oraz zdalną pomoc IT Aplikacji. Limity świadczeń i szczegóły warunków ubezpieczenia znajdują się w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia "E-security" dla Klientów P4 Sp. z o.o. (PLAY), które załączone są do Regulaminu Oferty Promocyjnej.

4. Po zawarciu Umowy lub aneksu do Umowy, w ciągu 24 godzin, do Abonenta wysyłana jest wiadomość SMS wraz z instrukcją jak pobrać i zainstalować oprogramowanie oraz wiadomość e-mail (na kontaktowy adres e-mail) z linkiem do pobrania oprogramowania ([www.twojaochrona.play.pl/pobierz](http://www.twojaochrona.play.pl/pobierz)).
5. Aby zainstalować Ochronę Internetu PRO, należy wejść na stronę [www.twojaochrona.play.pl/pobierz](http://www.twojaochrona.play.pl/pobierz), a następnie pobrać i zainstalować oprogramowanie.
6. W ramach usługi Ochrona Internetu PRO, Abonent może zainstalować oprogramowanie na 2 dowolnych urządzeniach z poniższej listy:
  - 6.1. Komputer z systemem operacyjnym Windows 7 lub nowszym
  - 6.2. Komputer MAC z systemem operacyjnym OS X 10.6 lub wyższym
  - 6.3. Tablet z modemem na kartę SIM lub smartfon z systemem operacyjnym Android 4.0 lub nowszym, iOS 9 lub nowszym lub Windows Phone 8
7. W trakcie instalacji oprogramowania niezbędne jest zaakceptowanie warunków licencji.
8. W przypadku, gdy w pierwszym pełnym Okresie Rozliczeniowym Abonent nie zgłosi dyspozycji dezaktywacji usługi zgodnie z ust. 9, usługa zostanie aktywna w kolejnych Okresach Rozliczeniowych a korzystanie z usług pobieranie będzie opłata abonamentowa w wysokości 9,99 zł każdorazowo uwidaczniana na Rachunku Telekomunikacyjnym.
9. Możesz zrezygnować z usługi w jeden z następujących sposobów:
  - 9.1. wysyłając wiadomość SMS o treści STOP na numer 229 (koszt wysłania SMS-a zgodny z Cennikiem Oferty Play Internet 2.0);
  - 9.2. wpisując i zatwierdzając na klawiaturze telefonu specjalny kod USSD 111\*830\*2#
  - 9.3. za pośrednictwem strony [www.24.play.pl](http://www.24.play.pl) po zalogowaniu się oraz przejściu na zakładkę Usługi Dodatkowe;
  - 9.4. za pośrednictwem Obsługi Klienta.
10. Wyłączenie usługi następuje z ostatnim dniem Okresu Rozliczeniowego, w którym wykonano jedną z opisanych wyżej czynności.
11. Szczegóły korzystania z usługi znajdziesz w Regulaminie świadczenia usługi „Ochrona Internetu PRO” dostępnym na [www.play.pl](http://www.play.pl)

## VI. SPRAWDŹ I KUP

Możliwość zwrotu w ciągu 30 dni. Nie dotyczy Klientów przedłużających Umowę.

Kiedy możesz odstąpić od Umowy

1. Korzystając z tej promocji jesteś uprawniony w ciągu 30 dni do odstąpienia od Umowy bez ponoszenia kosztów opłaty specjalnej/kary umownej. **Ponosisz jedynie koszt opłaty aktywacyjnej w wysokości 39 zł.**
2. Nie dotyczy to Klientów którzy w ramach tej promocji podpisali aneks do już zawartej Umowy, oraz którzy zawarli Umowę po przeniesieniu swojego numeru telefonu z innej sieci do P4.
3. Tryb „Sprawdź i Kup” polega na tym, że odstępujesz od Umowy nie ponosząc kosztów Abonamentu (z zastrzeżeniem warunków określonych w ust. 4 – 6 poniżej), a opłata za urządzenie którą zapłaciłeś zostanie Ci zwrócona. Jesteś jednak zobowiązany do zapłaty za pozostałe usługi rozliczane poza Abonamentem, zgodnie z cenami wskazanymi w Cenniku Oferty Play Internet 2.0.
4. Możesz odstąpić od Umowy w trybie „Sprawdź i Kup”, o ile spełnisz następujące warunki:

- 4.1. odstąpisz od umowy sprzedaży urządzenia – oddasz zakupione w ramach wybranej przez Ciebie Oferty Play Internet urządzenie wraz z wszystkimi elementami przekazanymi w chwili jego zakupu w stanie nieuszkodzonym.
- 4.2. okażesz dowód zakupu urządzenia ( jeżeli zawarłeś Umowę opisaną w ust. 5 ) lub prześlesz nam jego kopię ( jeżeli zawarłeś Umowę opisaną w ust. 6 ).
- 4.3. złożysz pisemne oświadczenie o odstąpieniu od Umowy
5. Jeżeli zawarłeś Umowę w Punkcie Sprzedaży P4 i tam otrzymałeś zestaw urządzeń, oświadczenie o odstąpieniu od umowy i zestaw urządzeń musisz dostarczyć osobiście do tego Punktu Sprzedaży P4.
6. Jeżeli zawarłeś Umowę na odległość lub zawarłeś Umowę w Punkcie Sprzedaży P4, ale zestaw urządzeń doręczyliśmy Ci przesyłką kurierską, zestaw urządzeń musisz wysłać na adres Sklep internetowy Play, ul. Działkowa 62, 02-234 Warszawa. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy możesz przekazać na jeden z wymienionych sposobów:
  - 6.1 wysyłając na adres Sklep internetowy Play, ul. Działkowa 62, 02-234 Warszawa (możesz skorzystać z jednego z formularzy udostępnionych przez P4).
  - 6.2 Wysyłając wiadomość e-mail na adres [ok@pomocplay.pl](mailto:ok@pomocplay.pl)
  - 6.3 Składając oświadczenie przez Play24
  - 6.4 Kontaktując się z infolinią pod numerem 790 500 500
7. W przypadku zwrotu zestawu urządzeń, Operator dokona rozliczenia opłaty za zestaw najpóźniej w dniu ostatecznego rozliczenia się z Abonentem w związku z odstąpieniem od Umowy.
8. Tryb „Sprawdź i kup” nie znajdzie zastosowania w każdym z następujących przypadków:
  - 8.1. mechanicznego uszkodzenia zestawu urządzeń (w szczególności: obicie, zarysowanie, pęknięcie, zalanie);
  - 8.2. uszkodzenia lub wadliwego działania zestawu urządzeń spowodowanego niewłaściwym użytkowaniem, niezgodnym z instrukcją obsługi;
  - 8.3. zniszczenia obudowy urządzenia zewnętrznego, lub routera Wifi (w szczególności: zabrudzenie długopisem, farbą lub innym płynem, usunięcia znaków firmowych producenta lub numerów seryjnych);
  - 8.4. stwierdzenia braków w dokumentacji (brak instrukcji lub/i gwarancji);
  - 8.5. stwierdzenia braku jakiegokolwiek z elementów zestawu urządzeń;
  - 8.6. uszkodzeń, naruszeń lub wad innych niż wskazane w ust. 8 pkt 8.1. – 8.5. powyżej, powodujące nieprawidłowe działanie jednego z urządzeń, nie spowodowanych działaniem lub zaniechaniem P4 lub producenta zestawu.
9. Ze sprawdź i kup opisanego powyżej, możesz skorzystać tylko jeden raz. Oznacza to, że w przypadku ponownego zawarcia Umowy w ramach Oferty Play Internet z dowolnie wybranym Abonentem, nie będziesz mógł z niej skorzystać. Dla Umów zawartych na odległość, możesz skorzystać z prawa Konsumenta, wynikającego z ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. W takim przypadku zostanie Ci naliczona opłata proporcjonalnie do czasu korzystania z usługi.

Z Możliwość zwrotu możesz skorzystać jeden raz

## VII. PRZENOSZENIE NUMERU TELEFONU (MNP)

1. Z tej Oferty Promocyjnej mogą skorzystać osoby, które przeniosą swój numer usługi („Numer Telefonu”) z innej sieci do Sieci Telekomunikacyjnej P4 i która zawrze z P4 Umowę na czas określony 24 miesięcy (Okres Zastrzeżony) .

2. W przypadku osób, które jednocześnie złożą wniosek o przeniesienie Numeru Telefonu od swojego dotychczasowego operatora do Sieci Telekomunikacyjnej P4 i zawrą z P4 Umowę na czas określony 24 miesiące (Okres Zastrzeżony) w ramach Oferty Play Internet z uwzględnieniem tej Oferty Promocyjnej, zastosowanie mają niżej opisane zasady.
3. Wraz z zawarciem Umowy, Abonent otrzymuje Kartę SIM/USIM z przydzielonym z zakresu numeracyjnego Operatora Numerem MSISDN.
4. Karta SIM/USIM z przydzielonym z zakresu numeracyjnego Operatora Numerem MSISDN zostanie aktywowana w ciągu maksymalnie 24 godzin od momentu podpisania umowy, a wraz z nią ta Oferta Promocyjna.
5. Z dniem przeniesienia Numeru Telefonu od swojego dotychczasowego operatora, Usługi Telekomunikacyjne świadczone są na tym numerze zgodnie z Cennikiem oraz regulaminem niniejszej Oferty Promocyjnej, a Numer Telefonu staje się automatycznie Numerem MSISDN, a więc numerem telefonu Abonenta w Sieci Telekomunikacyjnej P4 przypisanym do Karty SIM/USIM.
6. W przypadku, gdy nie dojdzie do przeniesienia Numeru Telefonu w terminie 12 miesięcy od dnia zawarcia Umowy, przydzielony przez P4 Numer Telefonu staje się numerem docelowym.

## VIII. INSTALACJA

1. Zawarcie tej Umowy uprawnia Cię do jednorazowej darmowej usługi instalacji zestawu urządzeń zakupionego w ramach tej Oferty Promocyjnej w ciągu 14 dni od zawarcia Umowy. Usługa instalacji realizowana jest przez osobę profesjonalnie zajmującą się taką działalnością („Instalator”).
2. Zamówienie usługi instalacji wymaga kontaktu telefonicznego z Instalatorem pod numerem (58) 739 51 01.
3. Z darmowej instalacji skorzystać może jedynie Abonent korzystający z tej Oferty Promocyjnej.
4. Darmowa instalacja nie podlega wymianie na gotówkę lub inne usługi instalatorskie.
5. Usługa darmowej instalacji obejmuje:
  - 5.1 Dojazd do miejsca wykonania instalacji, który nie przekracza 20 km od granicy administracyjnej miasta, w którym zakupiłeś ofertę. W przypadku zakupu na odległość 20 km liczone jest od granic najbliższej dla Ciebie miejscowości w której znajduje się salon Play.
  - 5.2 Wybór miejsca umocowania Anteny Zewnętrznej na zewnątrz lokalu w łatwo dostępnym miejscu (np. ściana, balustrada, balkon), optymalny z punktu widzenia zapewnienia najlepszej możliwej lokalizacji względem stacji bazowej Operatora.
  - 5.3 Wywiercenie otworów, lub wykorzystanie istniejących wariantów instalacji umożliwiających połączenie przewodem anteny zewnętrznej z routerem.
  - 5.4 montaż anteny zewnętrznej wraz z połączeniem przewodem o długości do 10 m z routerem wewnętrznym zlokalizowanym w budynku.
  - 5.5 Dostosowanie długości kabla (poprzez skrócenie) do indywidualnych wymogów instalacyjnych.
  - 5.6 Test połączenia internetowego za pośrednictwem strony [www.speedtest.pl](http://www.speedtest.pl).
6. Wszelkie dodatkowe czynności, których nie wymieniliśmy w pkt.5, nie są objęte darmową instalacją. Dodatkowe koszty wynikłe w trakcie instalacji ( np. wysięgnik

Co obejmuje darmowa instalacja

Ewentualne dodatkowe koszty



umożliwiający instalację, kołki do fasady, czy instalacja na dachu) pokrywasz według stawek ustalonych z Instalatorem.

7. Do dojazdu do miejsca instalacji przekraczającego 20 km dolicza się opłatę w wysokości 2 zł brutto za każdy kilometr. O możliwości realizacji instalacji z dojazdem przekraczającym 20 km decyduje Instalator w ustaleniu z Tobą.
8. Darmowa instalacja nie obejmuje deinstalacji, naprawy, wymiany i innych czynności dotyczących zestawu urządzeń.
9. Instalacja wykonana zostanie maksymalnie w ciągu 2 dni roboczych od chwili zgłoszenia takiej dyspozycji do Instalatora.
10. Jeżeli nie będziesz obecny w miejscu i godzinie ustalonej z Instalatorem, darmowa instalacja przepada, a kolejna wizyta będzie płatna.

## IX. PRZEDŁUŻENIE UMOWY

1. Z tej Oferty Promocyjnej przy przedłużaniu okresu obowiązywania Umowy może skorzystać Abonent, który na dzień zawarcia aneksu do Umowy, uregulował wszystkie wymagane należności wobec P4 wynikające z Rachunków Telekomunikacyjnych oraz otrzymał zgodę P4 na skorzystanie z tej Oferty Promocyjnej.
2. W przypadku, gdy aneks został zawarty do Umowy na czas nieokreślony, termin obowiązywania aneksu liczony jest od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym nastąpiło zawarcie aneksu i będzie trwał do ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym kończy się Okres Zastrzeżonego. **Dzień ten wskazany jest w formularzu aneksu.**
3. W przypadku, gdy aneks został zawarty do Umowy na czas określony, termin obowiązywania aneksu liczony jest od następnego dnia po ostatnim dniu obowiązywania Umowy i będzie trwał do ostatniego dnia ostatniego Okresu Rozliczeniowego.. Dzień ten znajdziesz w formularzu aneksu.
4. O wejściu w życie postanowień aneksu poinformujemy Cię za pomocą krótkiej wiadomości SMS.

## X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszystkie ceny w tym regulaminie Oferty Promocyjnej podane są w złotych polskich (zł) i zawierają podatek od towarów i usług (VAT), o ile nie wskazano inaczej.
2. Jeżeli jesteś uprawniony do skorzystania z trybu „Sprawdź i kup” opisanego → **punkcie V**, nie możesz przenieść swoich praw i obowiązków wynikających z Umowy na inny podmiot w okresie 1 miesiąca od daty zawarcia Umowy w Punkcie Sprzedaży P4;
3. Po upływie Okresu Zastrzeżonego Umowa przekształca się w Umowę zawartą na czas nieokreślony, zaś dotychczasowa wartość Abonamentu pozostaje niezmieniona.
4. W celu ochrony zasobów Sieci Telekomunikacyjnej ~~zastzegamy sobie prawo do~~ będziemy mogli zakończyć Twoje połączenie w przypadku gdy w czasie jego trwania przez okres co najmniej 15 minut nie będzie aktywnej transmisji danych rozumianej jako nieprzerwana wymiana pakietów IP.
5. Jeśli z Twojej winy dojdzie do rozwiązania Umowy przed upływem Okresu Zastrzeżonego, wezwiemy Cię do zapłacenia kary umownej. Wskazaliśmy ją na Umowie. Kara będzie tym mniejsza, im mniej dni zostało do końca Umowy. Jeżeli

Kara Umowna w przypadku zerwania Umowy



kara Umowna wynosi np. 700 zł, a do końca kontraktu zostało 12 miesięcy, kara będzie wynosiła 350 zł.

6. Niewykorzystane środki pozostające na koncie Użytkownika oferty typu pre-paid, który przechodzi ze swoim Numerem MSISDN z oferty internetu mobilnego pre-paid na tą ofertę przepadają.
7. Wszelkie wyrazy lub wyrażenia pisane w treści tego regulaminu z wielkiej litery należy rozumieć zgodnie z ich definicją zawartą w Regulaminie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych dostępu do Internetu przez P4 sp. z o.o. dla Abonentów, Cenniku Oferty Play Internet 2.0. W zakresie nieuregulowanym tą Ofertą Promocyjną zastosowanie będzie miało odpowiednio Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych dostępu do Internetu przez P4 sp. z o.o. dla Abonentów lub Cennik Oferty Play Internet 2.0.
8. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami tej Oferty Promocyjnej a postanowieniami Cennika Oferty Play Internet 2.0 lub Regulaminu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych dostępu do Internetu przez P4 sp. z o.o. dla Abonentów, postanowienia tej Oferty Promocyjnej będą miały charakter nadrzędny.
9. Ta oferta może zostać odwołana bez konieczności podawania przyczyn, z zastrzeżeniem, że odwołanie nie wpływa na prawa i obowiązki uprzednio przez Ciebie nabyte. Informacja o odwołaniu tej Oferty Promocyjnej zostanie opublikowana na stronie internetowej [www.play.pl](http://www.play.pl) lub w inny sposób podany do wiadomości publicznej.

**Skorowidz najważniejszych informacji do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „E-Security”  
podany zgodnie z art. 17, Ustawą z dnia 11 września 2015r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.**

Rodzaj informacji	Numer zapisu z wzorca umownego
1. Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/odszkodowania	§ 4
2. Ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/odszkodowania lub jego obniżenia	§ 5
3. Wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/odszkodowania lub jego obniżenia	§ 5
4. Wysokość składki ubezpieczeniowej i częstotliwość jej pobierania	§ 8

**OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA „E-Security” dla Klientów P4 Sp. z o.o. (PLAY)**

**Postanowienia ogólne**

**§ 1**

Na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „E-Security” (dalej „OWU”) Europ Assistance S.A., zwana dalej „Ubezpieczycielem” udziela, w ramach Umowy Ubezpieczenia Grupowego „E-Security” zawartej z P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Taśmowa 7, 02-677 Warszawa, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000217207, NIP 951-21-20-077, REGON 015808609, zwaną dalej „Ubezpieczającym” lub “PLAY”, ochrony ubezpieczeniowej dla podmiotów, które są stroną zawartej z PLAY, jako operatorem telekomunikacyjnym, Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zwanych dalej „Ubezpieczonymi” oraz posiadają lub zakupują pakiet oprogramowania antywirusowego dostępnego w ramach usługi „Ochrona Internetu PRO” w PLAY.

**Definicje**

**§ 2**

Ilekcć w niniejszych OWU, jak również w innych dokumentach sporządzanych w związku z zawieraniem lub wykonywaniem Umowy ubezpieczenia używa się następujących pojęć, oznaczają one w odpowiednim przypadku i liczbie:

- Abonent (Klient)** – podmiot, który jest stroną zawartej z PLAY (Ubezpieczającym), jako operatorem telekomunikacyjnym, Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, który posiada pakiet oprogramowania antywirusowego dostępnego w ramach usługi „Ochrona Internetu PRO” w Play;
- Awaria Sprzętu IT** – awaria spowodowana przyczyną wewnętrzną Sprzętu IT lub działaniem oprogramowania uniemożliwiającego prawidłowe korzystanie ze Sprzętu IT, w następstwie której nastąpiła Utrata danych. Za Awarię Sprzętu IT nie uznaje się awarii spowodowanej czynnikami zewnętrznymi lub będącej skutkiem użytkowania Sprzętu IT niezgodnie z instrukcją obsługi.
- Centrum Alarmowe** – Europ Assistance Polska Sp. z o.o., wyłącznie uprawnione do organizacji i wykonywania w imieniu Ubezpieczyciela świadczeń wynikających z Umowy ubezpieczenia;
- Cykl rozliczeniowy** – miesięczny okres rozliczeniowy, wynikający z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej pomiędzy Klientem a Ubezpieczającym;
- Dane** - dokumenty, pliki multimedialne (audio, video oraz graficzne) zapisane trwale w pamięci dysku twardego Sprzętu IT, będące własnością Ubezpieczonego i wykorzystywane przez niego do użytku prywatnego;
- Odzyskanie danych** – proces polegający na przywróceniu Danych utraconych przez Ubezpieczonego wskutek Awarii Sprzętu IT;
- Okres ubezpieczenia** – 12-miesięczny okres liczony od daty rozpoczęcia Ochrony ubezpieczeniowej przez Ubezpieczyciela;
- Rok ubezpieczeniowy** - 1-roczy okres liczony od dnia pierwszego przystąpienia do ubezpieczenia przez danego Ubezpieczonego
- RP** – terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- Sprzęt IT** – oznacza zakupione na terenie RP urządzenia PC (komputer stacjonarny lub przenośny), które zostały zakupione jako fabrycznie nowe, na które Ubezpieczony posiada dowód zakupu
- Świadczenia assistance** - wymienione w OWU usługi polegające na pokryciu kosztów lub organizacji i pokryciu kosztów świadczeń przez Centrum Alarmowe na rzecz Ubezpieczonego w przypadku Awarii Sprzętu IT, powodującej Utratę Danych lub realizowanych na życzenie Ubezpieczonego, w zakresie i w granicach limitów świadczeń przewidzianych w OWU;
- Transport** – koszty transportu związane z dostarczeniem Sprzętu IT do serwisu w celu realizacji usługi odtwarzania Danych, które zostały wskazane na fakturze za realizację usługi Odtworzenia danych;
- Ubezpieczający** - P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie;
- Ubezpieczony** – każda osoba fizyczna, która użytkuje Sprzęt IT, mająca do tego prawo jako właściciel Sprzętu IT lub posiadacz Sprzętu IT uprawniony do użytkowania Sprzętu IT pod jakimkolwiek tytułem prawnym;
- Ubezpieczyciel** - Europ Assistance S.A., spółka akcyjna prawa francuskiego, o kapitale zakładowym w wysokości 35.402.785 Euro, działająca w oparciu o przepisy francuskiego Kodeksu ubezpieczeń, z siedzibą w Gennevilliers, 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, Francja, zarejestrowana w Rejestrze Handlowym i Spółek w Nanterre pod nr 451 366 405,

16. **Umowa Ubezpieczenia** - umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Ubezpieczycielem a Ubezpieczającym na podstawie niniejszych OWU.
17. **Utrata Danych** – błąd systemu informatycznego, w wyniku którego Dane uległy zniszczeniu lub nastąpił brak dostępu do Danych zapisanych na Sprzęcie IT, których nie można odzyskać standardowymi działaniami związanymi z obsługą i użytkowaniem Sprzętu IT

### Przedmiot ubezpieczenia

#### § 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest udzielenie przez Ubezpieczyciela na rzecz Ubezpieczonych Ochrony Ubezpieczeniowej od ryzyka Utraty Danych (Odzyskanie danych) oraz świadczenie na życzenie Ubezpieczonego usługi zdalnej pomocy IT.
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polega na świadczeniu całodobowo na rzecz Ubezpieczonego Świadczeń assistance określonych w § 4 (z zastrzeżeniem postanowień § 5) w zakresie pomocy technicznej i informacyjnej do limitów wskazanych w tabeli znajdującej się w § 6.
3. Ubezpieczony (lub w jego imieniu inna osoba) zobowiązany jest zgłosić do Centrum Alarmowego zaistniałe zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową.

### Zakres ubezpieczenia

#### § 4

Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego w przypadku wystąpienia Awarii Sprzętu IT lub na życzenie Ubezpieczonego udziela pomocy zdalnej i realizuje następujące usługi w ramach ubezpieczenia:

1. **Odzyskanie danych** - na które składają się:
  - a. Transport Sprzętu IT,
  - b. Usługa serwisowa polegająca na Odzyskaniu danych,
2. **Zdalna pomoc IT** – na życzenie Ubezpieczonego Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty zdalnej pomocy w związku z instalacją oprogramowania antywirusowego zakupionego w ramach usług operatora telekomunikacyjnego – PLAY - „Ochrona Internetu PRO” . Usługa realizowana jest w formie konsultacji telefonicznej.

### Wyłączenia Odpowiedzialności

#### § 5

1. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów Odzyskania danych poniesionych przez Ubezpieczonego bez powiadomienia i zezwolenia Centrum Alarmowego, nawet jeśli są objęte ochroną ubezpieczeniową i mieszczą się w granicach i sumach ubezpieczenia, określonych w warunkach ubezpieczenia.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za Odzyskanie danych związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą.
3. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela są wyłączone Awarie Sprzętu IT, które zaszły w związku z: umyślnym lub rażąco niedbałym działaniem lub zaniechaniem Ubezpieczonego lub osoby wspólnie zamieszkałej i prowadzącej gospodarstwo domowe z Ubezpieczonym oraz osoby, za którą Ubezpieczony faktycznie lub z mocy przepisów prawa lub zwyczajów ponosi odpowiedzialność.
4. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela są wyłączone Awarie Sprzęt IT, które powstały w wyniku używania Sprzętu IT niezgodnie z instrukcją obsługi.

### Suma ubezpieczenia

#### § 6

Sumę ubezpieczenia oraz maksymalną liczbę interwencji w ciągu Okresu ubezpieczenia określają poniższe tabele:

##### 1. Odzyskanie danych

SYTUACJA, W JAKIEJ PRZYŚLUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	Liczba wszystkich świadczeń W roku ubezpieczeniowym	Maksymalna wartość świadczenia na 1 zdarzenie
AWARIA SPRZĘTU IT	Pokrycie kosztów ODZYSKANIA DANYCH	1	1 500 PLN

##### 2. Zdalna pomoc IT

SYTUACJA, W JAKIEJ PRZYŚLUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	Liczba wszystkich świadczeń W roku ubezpieczeniowym	Maksymalna wartość świadczenia na 1 zdarzenie
Na życzenie ubezpieczonego	ZDALNA POMOC IT w zakresie instalacji oprogramowania antywirusowego	2	brak

### Tryb postępowania w razie zajścia zdarzenia objętego ubezpieczeniem

#### § 7

1. W przypadku konieczności skorzystania ze świadczeń oraz usług, o których mowa w § 4 OWU Ubezpieczony jest zobowiązany:
  - a. przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym pod numerem telefonu:  
**+(48) 22 203 79 20**
 w razie wystąpienia zdarzenia w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela Ubezpieczony zobowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów;

- b. przy zgłoszeniu szkody Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:
    - i. numer MSISDN,
    - ii. imię i nazwisko,
    - iii. krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy,
    - iv. numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą.
  - c. ponadto Ubezpieczony powinien:
    - i. udzielić pracownikowi Centrum Alarmowego wyjaśnień dotyczących zdarzenia, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń,
    - ii. współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania;
2. W razie naruszenia przez Ubezpieczonego z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków określonych w ust. 1 Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia objętego ubezpieczeniem.
  3. Po potwierdzeniu uprawnień Ubezpieczonego do uzyskania świadczeń oraz usług, o których mowa w § 4 OWU, Centrum Alarmowe zapewni odbiór Sprzętu IT od Ubezpieczonego, realizację ww. świadczeń oraz odesłanie Sprzętu IT do Ubezpieczonego po zrealizowaniu ww. świadczeń.
  4. Jeżeli koszt Odzyskania danych przez Centrum Alarmowe przewyższa sumę ubezpieczenia określoną w § 6, wówczas Centrum Alarmowe ustali z Ubezpieczonym dalszy tryb postępowania (dopłata różnicy pomiędzy kosztem Usługi a Sumą Ubezpieczenia przez Ubezpieczonego lub rezygnacja z usługi).

### **Składka Ubezpieczeniowa**

#### **§ 8**

1. Do zapłaty składki ubezpieczeniowej zobowiązany jest Ubezpieczający.
2. Wysokość, zasady określania oraz tryb i terminy płatności składki ubezpieczeniowej określone są w Umowie Ubezpieczenia.

### **Objęcie Ochroną Ubezpieczeniową**

#### **§ 9**

1. Przystąpienie do ubezpieczenia następuje z chwilą uruchomienia przez Abonenta usługi "Ochrona Internetu PRO" na zasadach określonych w Regulaminie Usługi „Ochrona Internetu PRO” wydanym przez Ubezpieczającego.
2. Okres ubezpieczenia w stosunku do jednego Ubezpieczonego trwa 12 miesięcy od momentu rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej. Okresy ubezpieczenia będą automatycznie odnawiane na kolejne 12-miesięczne okresy, o ile Ubezpieczony nie złoży wcześniej rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej lub Ubezpieczyciel nie poinformuje Ubezpieczonego o braku możliwości odnowienia ubezpieczenia na kolejny 12-miesięczny okres ubezpieczenia.
3. W stosunku do każdego Ubezpieczonego ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się z chwilą przystąpienia do Ubezpieczenia.
4. Ochrona ubezpieczeniowa każdego Ubezpieczonego kończy się:
  - 1) z ostatnim dniem Cyklu rozliczeniowego, w którym Ubezpieczony złożył rezygnację z ubezpieczenia;
  - 2) wraz z chwilą dezaktywacji usługi "Ochrona Internetu PRO";w zależności od tego, które z w/w zdarzeń nastąpi wcześniej.
5. Ubezpieczony w dowolnym momencie obowiązywania ubezpieczenia ma prawo zrezygnować z ochrony ubezpieczeniowej, składając stosowne oświadczenie w tej kwestii Ubezpieczającemu lub Ubezpieczycielowi.
6. W przypadku przerwy w ochronie ubezpieczeniowej spowodowanej zdarzeniami, o których mowa w ust. 4, każde kolejne przystąpienie do ubezpieczenia w trakcie pierwszego lub kolejnego 12-miesięcznego okresu ubezpieczenia będzie stanowiło kontynuację okresu ubezpieczenia wg daty pierwszego przystąpienia Ubezpieczonego do ubezpieczenia.
7. W przypadku rozwiązania Umowy Ubezpieczenia, ochrona ubezpieczeniowa w stosunku do danego Ubezpieczonego wygasa z końcem Okresu Ubezpieczenia, obowiązującego w dniu rozwiązania Umowy Ubezpieczenia. Do powyższej sytuacji nie ma zastosowania zdanie drugie ust. 2.

### **Refundacje**

#### **§ 10**

1. Jeśli na skutek okoliczności niezależnych od Ubezpieczonego nie był on w stanie wypełnić obowiązku zawiadomienia Ubezpieczyciela, o którym mowa w § 7, na wniosek Ubezpieczonego Ubezpieczyciel zapewni refundację do wysokości kosztów poniesionych samodzielnie przez Ubezpieczonego w celu Odzyskania danych, przy czym Refundacja nastąpi do wysokości Sumy Ubezpieczenia wskazanej w § 6,
2. Wniosek o wypłatę refundacji, o której mowa w ust. 1 należy kierować do Centrum Alarmowego oraz powinien on zawierać:
  - a) szczegółowy opis okoliczności zdarzenia wraz z dokumentacją zdjęciową (w której będzie wskazany numer seryjny Sprzętu IT oraz karta gwarancyjna),
  - b) faktury, rachunki, dowody wpłaty, które umożliwią określenie łącznych kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego,
  - c) ekspertyzę z serwisu, który dokonywał Odzyskiwania danych z uwzględnieniem czasu realizacji na daną operację oraz ilość Odzyskanych danych.
3. Refundacja, o której mowa w ust. 1 wypłacana jest w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Centrum Alarmowe wymaganych dokumentów niezbędnych do podjęcia decyzji o ustaleniu odpowiedzialności Ubezpieczyciela i wysokości szkody.
4. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie powinno być spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania Ubezpieczyciel powinien spełnić w terminie przewidzianym w ust. 3.

5. Jeżeli Ubezpieczyciel nie wypłaci odszkodowania w terminie określonym w ust. 3, zawiadamia pisemnie osobę zgłaszającą roszczenie o przyczynach niemożności zaspokojenia roszczeń w całości lub części, a także wypłaca bezsporną część odszkodowania.
6. Jeśli odszkodowanie przysługuje, Ubezpieczyciel przekazuje wraz z jego wypłatą pisemną informację o wypłacie odszkodowania Ubezpieczonemu.
7. Jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, Ubezpieczyciel informuje o tym pisemnie osobę występującą z roszczeniem, wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania.

### Skargi i zażalenia

#### § 11

1. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Autorité de contrôle prudentiel et de résolution z siedzibą w Paryżu.
2. Ubezpieczający, Ubezpieczony i uprawniony z Umowy ubezpieczenia mają prawo do wniesienia reklamacji do Ubezpieczyciela ("Skarga"). Skarga może być złożona:
  - a) w formie pisemnej (przesyłką pocztową na adres Europ Assistance Polska Sp. z o.o., 02-675 Warszawa, ul. Wołoska 5 „Dział Jakości”),
  - b) ustnie (telefonicznie pod numerem telefonu **+(48) 22 203 79 20**),
  - c) osobiście w oddziale Europ Assistance Polska Sp. z o.o., Warszawa, ul. Wołoska 5,
  - d) w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: [quality@europ-assistance.pl](mailto:quality@europ-assistance.pl)).
3. Ubezpieczyciel udziela odpowiedzi na Skargę w formie papierowej lub na trwałym nośniku informacji, w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, w terminie 30 dni od dnia otrzymania Skargi w formie oraz w miejscu wskazanym w ust. 2 powyżej. Na żądanie Osoby składającej Skargę Ubezpieczyciel może udzielić odpowiedzi, o której mowa w zdaniu poprzednim, za pośrednictwem poczty elektronicznej. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa powyżej niniejszego artykułu, Ubezpieczyciel wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, od ustalenia których zależy rozpatrzenie Skargi, a także określa przewidywany termin rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Skargi.
4. Ubezpieczony ma prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia przez sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego ([www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)), a jeżeli jest konsumentem - ma także prawo wniesienia skargi na działalność Ubezpieczyciela do Rzecznika Finansowego oraz prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia w drodze pozasądowego postępowania prowadzonego przez Rzecznika Finansowego ([www.rzf.gov.pl](http://www.rzf.gov.pl)), które to organy są podmiotami uprawnionym do rozpoznawania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 roku, poz. 1823).
5. Ubezpieczony, będący konsumentem ma dodatkowo możliwość wystąpienia o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

### Postanowienia końcowe

#### § 12

1. Ubezpieczyciel, Ubezpieczający i Ubezpieczony są zobowiązani informować się wzajemnie o zmianie adresu.
2. Ubezpieczony powinien informować Ubezpieczyciela o każdej zmianie swoich danych wskazanych w oświadczeniu o przystąpieniu do ubezpieczenia.

#### § 13

3. Ubezpieczyciel nie jest zobowiązany informować zgłaszającego zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową o otrzymaniu zawiadomienia o jego wystąpieniu w terminie do 7 dni, o ile spełni świadczenie bezpośrednio po otrzymaniu zawiadomienia.
4. Tryb przyjmowania zawiadomień, o których mowa w ustępie poprzednim określony został w § 7 niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia - Tryb postępowania w razie zajścia zdarzenia objętego ubezpieczeniem.

#### § 14

1. Wszelkie spory wynikające z Umowy Ubezpieczenia będą rozpatrywane przez sąd powszechny według właściwości ogólnej albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Ubezpieczonego, lub Ubezpieczającego, bądź ich spadkobiercy.
2. Roszczenia z Umowy Ubezpieczenia podlegają jurysdykcji sądów polskich. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
3. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia obowiązują od dnia 1 marca 2017 r.