

## Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

### 1. Informacje ogólne

Niniejszy Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia zawiera wszelkie informacje niezbędne Wykonawcy do oszacowania składki dla poszczególnych Wariantów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym w postępowaniu o udzielenie zamówienia na „Usługę grupowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym dla Klientów ENERGA-OBROT SA” (znak postępowania: ZP/04/EOB-DZO/2019). W szczególności określa on zakres ochrony, *trigger*, sumę gwarancyjną, dopuszczalne wyłączenia.

#### 1.1. Na potrzeby niniejszego Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia przyjmuje się następujące definicje:

**Klient** – osoba fizyczna, z którą ENERGA-OBROT S.A. zawarła umowę kompleksową lub umowę sprzedaży, której przedmiotem jest dostarczenie energii elektrycznej lub paliwa gazowego.

**Pakiet** – Wariant Standard lub Wariant Premium ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym z 12-miesięcznym okresem ochrony ubezpieczeniowej.

**SIWZ** – Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na „Usługę grupowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym dla Klientów ENERGA-OBROT SA” (znak postępowania: ZP/04/EOB-DZO/2019).

**Ubezpieczający** – ENERGA-OBROT S.A. z siedzibą przy al. Grunwaldzkiej 472, 80-309 Gdańsk;

**Ubezpieczony** – Klient ENERGA – OBROT S.A. będący odbiorcą energii elektrycznej lub paliwa gazowego w gospodarstwie domowym, który został objęty przez Energa-Obrót SA ubezpieczeniem odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym Wariant Standard lub Wariant Premium.

### 2. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem postępowania jest udzielenie przez Wykonawcę ochrony ubezpieczeniowej w zakresie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym w dwóch Wariantach, tj. Wariant Standard i Wariant Premium.

Każdy z Wariantów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym będzie częścią realizacji umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego. Nie ma więc możliwości dystrybucji tych ubezpieczeń w modelu *stand alone*

#### 2.1. Miejsce realizacji zamówienia

Ochrona ubezpieczeniowa świadczona będzie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

#### 2.2. Okres ubezpieczenia

Okres odpowiedzialności Wykonawcy i ochrona ubezpieczeniowa osób objętych ubezpieczeniem rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca, w którym Zamawiający zgłosił Wykonawcy fakt objęcia danych Klientów ENERGA-OBROT SA ubezpieczeniem i trwa:

- a) jeden 12-miesięczny okres ubezpieczeniowy (12 miesięcy),
- b) dwa 12-miesięczne okresy ubezpieczeniowe (24 miesiące)
- c) trzy 12-miesięczne okresy ubezpieczeniowe (36 miesięcy).

### 2.3. Wolumen

Szacowana liczba osób objętych ubezpieczeniem na 12 miesięcy w okresie 48 miesięcy trwania umowy, której wzór stanowi Załącznik nr 13 do SIWZ, wynosi 130.000 Klientów ENERGA-OBROT SA (130.000 Pakietów). Minimalny wolumen zamówienia w okresie trwania umowy wynosi 30.000 Klientów ENERGA-OBROT SA objętych ubezpieczeniem na 12 miesięcy (30.000 Pakietów). Szacowany udział poszczególnych Wariantów wynosi: 10% Pakietów Wariantu Standard i 90% Pakietów Wariantu Premium.

### 2.4. Składka ubezpieczeniowa

W ramach składanej oferty Wykonawca zobowiązany jest zaproponować składkę ubezpieczeniową dla poszczególnych Wariantów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym. Zamawiający przyjmuje następujące górne progi składki ubezpieczeniowej dla poszczególnych Wariantów za 12-miesięczny okres ochrony:

a) 23,00 zł dla 1 (jednego) Pakietu Wariantu Standard;

b) 27,00 zł dla 1 (jednego) Pakietu Wariantu Premium.

Oferty uwzględniające składki ubezpieczeniowe powyżej wskazanych progów zostaną odrzucone.

Wysokość składki ubezpieczeniowej jest zagwarantowana dla wszystkich Ubezpieczonych objętych ubezpieczeniem.

Ubezpieczeni nie ponoszą żadnych kosztów związanych z ubezpieczeniem. Składka ubezpieczeniowa za każdego Ubezpieczonego jest płatna przez Zamawiającego jednorazowo z góry za 12-miesięczny okres ubezpieczenia w terminie do 60 dni od dnia doręczenia Zamawiającemu przez Wykonawcę prawidłowo wystawionej faktury VAT.

Składka ubezpieczeniowa rozliczana jest w miesięcznych okresach rozliczeniowych (za okres rozliczeniowy przyjmuje się miesiąc kalendarzowy).

Kwotę składki ubezpieczeniowej za dany 12-miesięczny okres ubezpieczeniowy stanowi suma należnych jednorazowych składek ubezpieczeniowych z tytułu objęcia ochroną ubezpieczeniową poszczególnych Klientów w tym okresie.

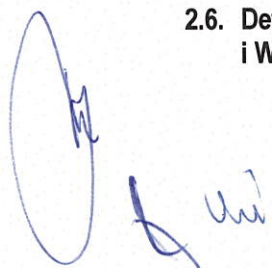
Ubezpieczony ma prawo rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej w każdym czasie trwania ochrony ubezpieczeniowej poprzez złożenie stosownego oświadczenia. W sytuacji rezygnacji Ubezpieczonego z ochrony ubezpieczeniowej, Wykonawca zwraca Zamawiającemu zapłaconą przez Zamawiającego składkę ubezpieczeniową za okres niewykorzystanej ochrony. Zwrot składki ubezpieczeniowej za okres niewykorzystanej ochrony, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, następuje poprzez zaliczenie jej na poczet kolejnych płatności, a w sytuacji gdy brak jest przyszłych płatności, zwrot nastąpi na rachunek bankowy wskazany przez Ubezpieczającego w terminie 10 dni roboczych.

Kwota składki ubezpieczeniowej z tytułu objęcia ubezpieczeniem wszystkich Ubezpieczonych zaokrąglana jest zgodnie z zasadami matematyki do jedności groszy, czyli do dwóch miejsc po przecinku.

### 2.5. Czynności związane z zawarciem i obsługą umowy ubezpieczenia

Czynności związane z zawarciem i obsługą umowy ubezpieczenia w zakresie określonym w szczególności w art. 4 ust. 1, 2 i 4 Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (Dz. U. 2017. poz. 2486 z późn. zmianami), wykonywane będą za pośrednictwem Brokera Ubezpieczeniowego Mentor S.A. z siedzibą w Toruniu, 87-100 Toruń, przy ul. Szosa Chełmińska 177-181 bez wynagrodzenia ze strony Zamawiającego. Zobowiązaniem do wynagrodzenia Mentor S.A. w formie kurtażu brokerskiego jest Wykonawca.

### 2.6. Definicje do Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym Wariant Standard i Wariant Premium



Na potrzeby ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym Wariant Standard i Wariant Premium przyjmuje się następujące definicje, które Wykonawca zobowiązany jest uwzględnić w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia:

- a) **Amatorskie Uprawianie Sportów Rekreacyjnych** – uprawianie sportów, które nie są podejmowane w drodze rywalizacji dla uzyskania maksymalnych wyników sportowych ani w celach zarobkowych, a jedynie dla wypoczynku lub odnowy sił psychofizycznych oraz nie są związane z uczestnictwem w wyczynowych zawodach i konkursach sportowych oraz oficjalnych treningach do tych imprez;
- b) **Awaria Urządzeń i Instalacji Wodno-Kanalizacyjnych oraz Centralnego Ogrzewania** – zaistniałe w budynku/lokalu mieszkalnym, budynku/pomieszczeniu gospodarczym, garażu:
  - a. samoistne pęknięcie lub zamarznięcie przewodów i urządzeń wodociągowych, kanalizacyjnych lub centralnego ogrzewania znajdujących się wewnątrz użytkowanego budynku/lokalu mieszkalnego, budynku/pomieszczenia gospodarczego, garażu,
  - b. pęknięcie, oderwanie lub odłączenie się wężyka służącego do przepływu wody, zamontowanego na stałe w budynku, lokalu mieszkalnym, pomieszczeniu gospodarczym, garażu;
- c) **Choroba Zakaźna** – choroba, która została wywołana przez biologiczny czynnik chorobotwórczy;
- d) **Czyste Straty Finansowe** – szkody niewynikające ze Szkód Osobowych ani Szkód Rzeczowych;
- e) **Małe Jednostki Pływające** – posiadane i używane do celów rekreacyjnych rowery wodne, kajaki wodne, łodzie wiosłowe, deski windsurfingowe wszelkiego typu, pontony, skutery wodne, jachty żaglowe o powierzchni pomiarowej żagli do 10m<sup>2</sup> oraz łodzie motorowe lub jachty motorowe z silnikiem o mocy nieprzekraczającej 5kW;
- f) **Miejsce Zamieszkania** – budynek lub lokal na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, stanowiący miejsce zamieszkania Ubezpieczonego, którego adres został wskazany przez Ubezpieczonego podczas zgłaszania Zdarzenia Ubezpieczeniowego;
- g) **Okres Ochrony Ubezpieczeniowej** – w odniesieniu do danego Ubezpieczonego, okres 12 miesięcy, w trakcie trwania których Ubezpieczyciel udziela ochrony ubezpieczeniowej na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia;
- h) **Osoby Bliskie** – osoby wspólnie zamieszkujące i prowadzące z Ubezpieczonym gospodarstwo domowe, za które uważa się współmałżonka, konkubinę, konkubenta, rodzeństwo, wstępnych, zstępnych, teściów, zięciów, synowe, ojczyrna, macochę, pasierba, pasierbicę oraz osoby pozostające w stosunku przysposobienia;
- i) **Osoby Trzecie** – osoby pozostające poza stosunkiem ubezpieczeniowym;
- j) **Podstawowe Gospodarstwo Domowe** – znajdujący się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej jeden samodzielny budynek/lokal przystosowany do użytkowania na cele mieszkalne i użytkowany niezmiennie jako główne i podstawowe Miejsce Zamieszkania przez Ubezpieczonego, którego adres jest wskazany przez Ubezpieczonego przedstawicielowi Ubezpieczyciela podczas telefonicznego zgłoszenia Zdarzenia Ubezpieczeniowego objętego zakresem ochrony.
- k) **Pomoc Domowa** – osoba zatrudniona przez Ubezpieczonego na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej, która wykonuje powierzone czynności w gospodarstwie domowym; powyższa regulacja ma zastosowanie również w stosunku do osób, które z grzeczności sprawują opiekę nad: dziećmi, osobami, którym z powodu wieku lub stanu psychicznego lub cielesnego nie można przypisać winy, zwierzętami lub nieruchomościami Ubezpieczonego
- l) **Sporty Niebezpieczne** – sporty wymagające ponadprzeciętnych umiejętności:
  - a. na ziemi, tj. wspinaczka ekstremalna, kaskaderstwo, speleologia, skoki na gumowej linie, boks, jazda na nartach i snowboardzie poza wyznaczonymi trasami, sporty, w których wykorzystywane są pojazdy poruszające się po śniegu lub lodzie, akrobatyka, sporty walki,
  - b. w powietrzu, tj. skoki spadochronowe, sporty lotnicze, baloniarstwo, szybownictwo,
  - c. w wodzie, tj. nurkowanie przy użyciu specjalistycznego sprzętu lub wymagające użycia takiego sprzętu, żeglarstwo morskie, sporty uprawiane na rzekach górskich, narciarstwo wodne, lotniarstwo wodne.
- m) **Suma Gwarancyjna** – kwota stanowiąca górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w Okresie Ochrony Ubezpieczeniowej;
- n) **Szkoda – Szkoda Osobowa lub Szkoda Rzeczowa;**
- o) **Szkoda Osobowa** – szkoda będącą następstwem Zdarzenia Ubezpieczeniowego, polegająca na spowodowaniu śmierci, uszkodzeniu ciała lub rozstroju zdrowia Osoby Trzeciej;

- p) **Szkoda Rzeczowa** – szkoda będąca następstwem Zdarzenia Ubezpieczeniowego, polegająca na zniszczeniu lub uszkodzeniu mienia Osoby Trzeciej;
- q) **Wyczynowe Uprawianie Sportu** – regularne lub intensywne treningi, przy jednoczesnym uczestnictwie w zawodach, imprezach sportowych, obozach kondycyjnych i szkoleniowych, również w ramach przynależności do klubów sportowych, związków i organizacji sportowych, niezależnie od faktu czerpania dochodu z uprawianej dyscypliny sportu;
- r) **Zdarzenie Ubezpieczeniowe** – działanie lub zaniechanie w Okresie Ochrony Ubezpieczeniowej, w wyniku którego została wyrządzona Szkoda objęta zakresem ubezpieczenia;
- s) **Zwierzęta Domowe** –
  - a. **W przypadku Wariantu Standard:** koty, chomiki, świnki morskie, papugi, kanarki, żółwie, ryby akwariowe, fretki, szynszyle, myszokoczki, myszy, szczury, króliki, z wyłączeniem trzymanych w celach hodowlanych lub handlowych;
  - b. **W przypadku Wariantu Premium:** psy, koty, chomiki, świnki morskie, papugi, kanarki, żółwie, ryby akwariowe, fretki, szynszyle, myszokoczki, myszy, szczury, króliki, z wyłączeniem trzymanych w celach hodowlanych lub handlowych.

## 2.7. Przedmiot Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym Wariant Standard i Wariant Premium

W odniesieniu do jednego Klienta ENERGA-OBROT SA, przedmiotem ubezpieczenia jest odpowiedzialność cywilna Ubezpieczonego i osób pozostających z nim we wspólnym gospodarstwie domowym, jeżeli w związku z czynnościami życia prywatnego lub posiadaniem mieniem, które służy wykonywaniu tych czynności, są oni zobowiązani, w myśl przepisów prawa, do naprawienia szkody wyrządzonej Osobie Trzeciej w następstwie czynu niedozwolonego (odpowiedzialność cywilna deliktowa). Przedmiotem ubezpieczenia jest również odpowiedzialność cywilna Pomocy Domowej, jeśli w związku z wykonywaniem prac pomocniczych w gospodarstwie domowym Ubezpieczonego jest ona zobowiązana do naprawienia szkody wyrządzonej Osobie Trzeciej w następstwie czynu niedozwolonego.

Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje również szkody wyrządzone wskutek rażącego niedbalstwa.

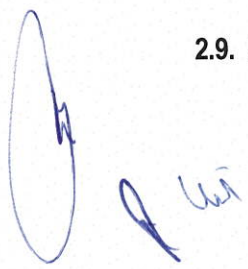
Za czynności życia prywatnego uważa się wyłącznie te czynności wykonywane przez Ubezpieczonego, które dotyczą aktywności pozazawodowej i pozostającej bez związku z wykonywaniem obowiązków służbowych lub prowadzoną działalnością gospodarczą. Za czynności życia prywatnego nie uważa się więc:

- a) prowadzenia przedsiębiorstwa na rachunek własny lub na rachunek Osób Trzecich;
- b) wykonywania rzemiosła lub zawodu, w tym praktycznej nauki zawodu poza siedzibą szkoły;
- c) pełnienia służby lub sprawowanie urzędu;
- d) pełnienia funkcji we wszelkiego rodzaju zrzeszeniach oraz związkach;
- e) pełnienia urzędu honorowego;
- f) wolontariatu;
- g) uprawiania Sportów Niebezpiecznych;
- h) uczestnictwa w polowaniu.

## 2.8. Zakres czasowy ochrony

Oferta Wykonawcy powinna opierać się na **triggerze act committed**, zgodnie z którym ochrona ubezpieczeniowa obejmuje roszczenia osób poszkodowanych dotyczące szkód wynikłych ze zdarzeń (działanie lub zaniechanie) zaistniałych w okresie ubezpieczenia, choćby osoby poszkodowane zgłosiły zaistnienie tych szkód po tym okresie, jednakże w terminie ustawowo przewidzianym, tj. przed upływem terminu przedawnienia roszczeń osób poszkodowanych.

## 2.9. Zakres terytorialny ochrony



Ubezpieczeniem objęta jest odpowiedzialność cywilna Ubezpieczonego za szkody będące następstwem Zdarzenia Ubezpieczeniowego, który wystąpił na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

## 2.10. Zakres ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym Wariant Standard

Zakres ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym Wariant Standard obejmuje szkody wyrządzone wskutek:

- a) prowadzenia Podstawowego Gospodarstwa Domowego;
- b) posiadania lub użytkowania nieruchomości łącznie ze szkodami wskutek Awarii Urządzeń i Instalacji Wodno-Kanalizacyjnych oraz Centralnego Ogrzewania;
- c) posiadania lub użytkowania ruchomości w tym: rowerów, rowerów elektrycznych, hulajnóg, wózków inwalidzkich, wózków dziecięcych, urządzeń gospodarstwa domowego; zakres ubezpieczenia nie dotyczy szkód w tych ruchomościach, w wyniku których posiadania lub użytkowania osoby objęte ochroną ubezpieczeniową wyrządziły szkody;
- d) uczestniczenia w zajęciach szkolnych w charakterze ucznia lub studenta;
- e) czynności związanych z opieką nad dziećmi i osobami, którym z powodu wieku lub stanu psychicznego lub cielesnego nie można przypisać winy;
- f) posiadania Zwierząt Domowych;
- g) Amatorskiego Uprawiania Sportów Rekreacyjnych;
- h) krótkotrwałego (do 30 dni) użytkowania pomieszczeń/budynków podczas wyjazdów turystycznych/rekreacyjnych;
- i) pozostałych zwykłych czynności życia codziennego, innych niż wymienione w lit. a-i.

## 2.11. Zakres ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym Wariant Premium

Zakres ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym Wariant Premium obejmuje szkody wyrządzone wskutek:

- a) prowadzenia Podstawowego Gospodarstwa Domowego;
- b) posiadania lub użytkowania nieruchomości łącznie ze szkodami wskutek Awarii Urządzeń i Instalacji Wodno-Kanalizacyjnych oraz Centralnego Ogrzewania;
- 1) posiadania lub użytkowania ruchomości w tym: rowerów, rowerów elektrycznych, hulajnóg, hulajnóg elektrycznych, wózków inwalidzkich, wózków dziecięcych, urządzeń gospodarstwa domowego; zakres ubezpieczenia nie dotyczy szkód w tych ruchomościach, w wyniku których posiadania lub użytkowania osoby objęte ochroną ubezpieczeniową wyrządziły szkody;
- c) uczestniczenia w zajęciach szkolnych w charakterze ucznia lub studenta;
- d) czynności związanych z opieką nad dziećmi i osobami, którym z powodu wieku lub stanu psychicznego lub cielesnego nie można przypisać winy;
- e) posiadania Zwierząt Domowych, pasieki do 5 uli;
- f) Amatorskiego Uprawiania Sportów Rekreacyjnych,
- g) posiadania i używania do celów rekreacyjnych Małych Jednostek Pływających;
- h) krótkotrwałego (do 30 dni) użytkowania pomieszczeń/budynków podczas wyjazdów turystycznych/rekreacyjnych;
- i) korzystania z nieruchomości lub mienia ruchomego pod warunkiem, że mienie to wchodzi w skład wyposażenia nieruchomości, z której Ubezpieczony korzystał na podstawie umowy najmu, dzierżawy, użytkowania, użyczenia, leasingu lub innej podobnej formy korzystania z cudzej rzeczy zawartej w formie pisemnej i powstałe w tych nieruchomościach lub w mieniu ruchomym (OC najemcy);
- j) pozostałych zwykłych czynności życia codziennego, innych niż wymienione w lit. a-j.

## 2.12. Suma gwarancyjna

W przypadku obu Wariantów ubezpieczenia Suma Gwarancyjna wynosi 50 000 zł w 12-miesięcznym okresie ubezpieczenia. Suma Gwarancyjna stanowi górną granicę odpowiedzialności Wykonawcy za szkody powstałe z wszystkich zdarzeń ubezpieczeniowych, które wystąpiły w okresie ochrony ubezpieczeniowej.



**Suma Gwarancyjna ma charakter redukcyjny i ulega każdorazowemu zmniejszeniu o kwotę wypłaconego odszkodowania.**

Zgodnie z poniższą tabelą nr 1, Zamawiający nie dopuszcza stosowania ograniczeń w wypłacie odszkodowania w postaci udziałów własnych.

**Tabela 1**

*Suma gwarancyjna i udziały własne dla poszczególnych wariantów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym*

WARIANT UBEZPIECZENIA	FRANSZYZA REDUKCYJNA	FRANSZYZA INTEGRALNA	SUMA GWARANCYJNA
Wariant Standard	Brak	Brak	50 000 zł
Wariant Premium	Brak	Brak	50 000 zł

**W ramach Sumy Gwarancyjnej Wykonawca zobowiązany jest do:**

- zbadania zasadności roszczeń wysuwanych przeciwko Ubezpieczonemu jeżeli zgłoszone roszczenie jest objęte ochroną ubezpieczeniową;
- wypłaty odszkodowania, które Wykonawca zobowiązany jest zapłacić poszkodowanej Osobie Trzeciej w świetle przepisów prawa cywilnego w granicach wyznaczonych w umowie ubezpieczenia i w granicach Sumy Gwarancyjnej;
- pokrycia kosztów działań podjętych przez Ubezpieczonego w celu zapobieżenia szkodzie lub zmniejszeniu jej rozmiarów, jeżeli działania te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne;
- pokrycia niezbędnych kosztów procesu w sporze prowadzonym na polecenie Wykonawcy lub za jego zgodą.

Jeżeli w wyniku zdarzenia powodującego odpowiedzialność Ubezpieczonego, zostanie wszczęte przeciwko niemu postępowanie karne, Wykonawca w ramach Sumy Gwarancyjnej pokryje koszty obrony, o ile Ubezpieczony zażądał jej powołania lub wyraził zgodę na pokrycie tych kosztów przez Wykonawcę.

Wykonawca pokrywa koszty wynagrodzenia ekspertów powołanych przez siebie w celu ustalenia okoliczności i rozmiaru szkody ponad Sumę Gwarancyjną.

Jeżeli wysokość roszczeń z tytułu odpowiedzialności cywilnej przekracza wysokość Sumy Gwarancyjnej, Wykonawca pokrywa w ramach Sumy Gwarancyjnej koszty procesu w takiej samej proporcji, jaka istnieje pomiędzy Sumą Gwarancyjną a wysokością roszczeń. Powyższa zasada dotyczy również sytuacji, gdy jedna szkoda prowadzi do kilku procesów sądowych.

### **2.13. Dopuszczalne oraz jedyne wyłączenia i ograniczenia ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym Wariant Standard**

Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym Wariant Standard nie obejmuje szkód:

- wyrządzonych umyślnie;
- wyrządzonych Ubezpieczonemu oraz jego Osobom Bliskim, w tym szkody wzajemne, tj. wyrządzone sobie wzajemnie przez osoby objęte ochroną w ramach umowy ubezpieczenia;
- wyrządzonych pod wpływem alkoholu, środków odurzających, lekarstw lub innych substancji wyłączających lub ograniczających zdolność rozpoznania znaczenia czynu lub kierowania swoim postępowaniem, o ile przyjęcie/zażycie którejkolwiek z tych substancji miało wpływ na powstanie szkody lub jej rozmiar;
- związanych z naruszeniem praw autorskich, patentów, znaków towarowych i nazw fabrycznych, dóbr osobistych;
- spowodowanych naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych;
- wynikłych z przeniesienia Chorób Zakaźnych;
- będących następstwem aktów terrorystycznych, działań wojennych, rewolucji, strajków, zamieszek, demonstracji i innych rozruchów społecznych;
- powstałych w związku z posiadaniem i używaniem sprzętu pływającego;

- i) powstałych w związku z polowaniami;
- j) powstałych w związku z posiadaniem lub używaniem materiałów wybuchowych, w tym petard, fajerków i sztucznych ogni;
- k) wyrządzonych przez zwierzęta hodowlane, gospodarskie w rozumieniu ustawy o organizacji hodowli i rozrodzie zwierząt gospodarskich;
- l) wyrządzonych przez zwierzęta niepoddane szczepieniom ochronnym lub badaniom profilaktycznym, o ile brak szczepień ochronnych lub badań profilaktycznych miał wpływ na powstanie szkody lub jej rozmiar;
- m) związanych z dostępem lub korzystaniem z sieci komputerowych i Internetu;
- n) wyrządzonych przez powolne działanie temperatury, gazów, pary, cieczy, wilgoci, pyłu, hałasu, dymu, sadzy oraz przez osiadanie gruntów i wibracje, długotrwałe wstrząsy, tworzenie się grzyba;
- o) wynikłych z oddziaływania energii jądrowej, skażenia radioaktywnego, promieni laserowych i maserowych, promieniowania jonizującego oraz pola magnetycznego i elektromagnetycznego;
- p) wyrządzonych w środowisku naturalnym, w drzewostanie lasów i parków;
- q) obejmowanych systemem ubezpieczeń obowiązkowych, o których mowa w ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych;
- r) w przedmiotach wartościowych, przy czym za przedmioty wartościowe uważa się przedmioty o wartości naukowej, kulturalnej, artystycznej, kolekcjonerskiej, a także krajowe i zagraniczne znaki pieniężne, czek, weksle i inne papiery wartościowe oraz dokumenty zastępujące w obrocie gotówkę, bilety komunikacyjne, żetony, losy loteryjne, banderole, znaki akcyzy, kosztowności, w tym kamienie szlachetne, perły, biżuterię, metale szlachetne oraz wyroby z tych metali;
- s) we wszelkiego rodzaju dokumentach i nośnikach danych;
- t) związanych z zaciąganiem kredytów, udzieleniem gwarancji kredytowych i poręczeń;
- u) będących grzywnami, karami administracyjnymi, sądowymi oraz innymi karami o charakterze pieniężnym nałożonymi na osoby objęte ochroną ubezpieczeniową, a także będących szkodami polegającymi na wystąpieniu Czystych Strat Finansowych;
- v) wynikłych z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań umownych;
- w) powstałych podczas uprawiania Sportów Niebezpiecznych;
- x) powstałych podczas Wyczynowego Uprawiania Sportu;
- y) powstałych poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- z) związanych z posiadaniem i używaniem przez Ubezpieczonego broni palnej i pneumatycznej w rozumieniu ustawy o broni i amunicji.

#### 2.14. Dopuszczalne oraz jedyne wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu Wariant Premium

Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym Wariant Premium nie obejmuje szkód:

- a) wyrządzonych umyślnie;
- b) wyrządzonych Ubezpieczonemu oraz jego Osobom Bliskim, w tym szkody wzajemne, tj. wyrządzone sobie wzajemnie przez osoby objęte ochroną w ramach jednej umowy ubezpieczenia;
- c) wyrządzonych pod wpływem alkoholu, środków odurzających, lekarstw lub innych substancji wyłączających lub ograniczających zdolność rozpoznania znaczenia czynu lub kierowania swoim postępowaniem, o ile przyjęcie/zażycie którejkolwiek z tych substancji miało wpływ na powstanie szkody lub jej rozmiar;
- d) związanych z naruszeniem praw autorskich, patentów, znaków towarowych i nazw fabrycznych, dóbr osobistych;
- e) spowodowanych naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych;
- f) wynikłych z przeniesienia Chorób Zakaźnych;
- g) będących następstwem aktów terrorystycznych, działań wojennych, rewolucji, strajków, zamieszek, demonstracji i innych rozruchów społecznych;
- h) powstałych w związku z posiadaniem i używaniem sprzętu pływającego innego niż Małe Jednostki Pływające;
- i) powstałych w związku z polowaniami;

- j) powstałych w związku z posiadaniem lub używaniem materiałów wybuchowych, w tym petard, fajerwerków i sztucznych ogni;
- k) wyrządzonych przez psy ras uznawanych za agresywne na podstawie obowiązujących przepisów prawa polskiego oraz psy o widocznych cechach tych ras;
- l) wyrządzonych przez zwierzęta hodowlane, gospodarskie w rozumieniu ustawy o organizacji hodowli i rozrodzie zwierząt gospodarskich z zastrzeżeniem posiadania pasiek do 5 uli dla celów niehodowlanych;
- m) wyrządzonych przez zwierzęta niepoddane szczepieniom ochronnym lub badaniom profilaktycznym, o ile brak szczepień ochronnych lub badań profilaktycznych miał wpływ na powstanie szkody lub jej rozmiar;
- n) związanych z dostępem lub korzystaniem z sieci komputerowych i Internetu;
- o) wyrządzonych przez powolne działanie temperatury, gazów, pary, cieczy, wilgoci, pyłu, hałasu, dymu, sadzy oraz przez osiadanie gruntów i wibracje, długotrwałe wstrząsy, tworzenie się grzyba;
- p) wynikłych z oddziaływania energii jądrowej, skażenia radioaktywnego, promieni laserowych i maserowych, promieniowania jonizującego oraz pola magnetycznego i elektromagnetycznego;
- q) wyrządzonych w środowisku naturalnym, w drzewostanie lasów i parków;
- r) obejmowanych systemem ubezpieczeń obowiązkowych, o których mowa w ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych;
- s) powstałych w przedmiotach wartościowych, przy czym za przedmioty wartościowe uważa się przedmioty o wartości naukowej, kulturalnej, artystycznej, kolekcjonerskiej, a także krajowe i zagraniczne znaki pieniężne, чеки, weksle i inne papiery wartościowe oraz dokumenty zastępujące w obrocie gotówkę, bilety komunikacyjne, żetony, losy loteryjne, banderole, znaki akcyzy, kosztowności, w tym kamienie szlachetne, perły, biżuterię, metale szlachetne oraz wyroby z tych metali;
- t) we wszelkiego rodzaju dokumentach i nośnikach danych;
- u) związanych z zaciąganiem kredytów, udzieleniem gwarancji kredytowych i poręczeń;
- v) będących grzywnami, karami administracyjnymi, sądowymi oraz innymi karami o charakterze pieniężnym nałożonymi na osoby objęte ochroną ubezpieczeniową, a także będących szkodami polegającymi na wystąpieniu Czystych Strat Finansowych;
- w) wynikłych z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań umownych;
- x) powstałych podczas uprawiania Sportów Niebezpiecznych;
- y) powstałych podczas Wyczynowego Uprawiania Sportu, uczestnictwa jachtu w regatach lub konkursach;
- z) powstałych w wyniku pływania Małymi Jednostkami Pływającymi w warunkach zalodzenia;
- aa) powstałych podczas holowania Małych Jednostek Pływających;
- bb) wyrządzonych podczas żeglugi jachtem, który nie posiadał ważnych dokumentów bezpieczeństwa, o ile brak ważnych dokumentów bezpieczeństwa miał wpływ na powstanie szkody lub jej rozmiaru;
- cc) powstałych podczas lub na skutek prowadzenia lub kierowania jachtem przez osobę nieposiadającą wymaganych uprawnień;
- dd) powstałych wskutek nienależytego zabezpieczenia jachtu przed działaniem sił przyrody;
- ee) powstałych poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- ff) związanych z posiadaniem i używaniem przez Ubezpieczonego broni palnej i pneumatycznej w rozumieniu ustawy o broni i amunicji.

## 2.15. Proces rozpatrywania reklamacji, skarg i zażaleń

Proces rozpatrywania przez Wykonawcę reklamacji, skarg i zażaleń reguluje się w następujący sposób:

1. W związku z zawieraniem lub wykonywaniem umowy ubezpieczenia, Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu, uprawnionemu z umowy ubezpieczenia bądź ich spadkobiercom przysługuje prawo do zgłaszania reklamacji, skargi lub zażalenia.
2. Reklamacja, skarga lub zażalenie mogą być złożone w formie:
  - a) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe na adres:  
.....;



- b) ustnej – telefonicznie, dzwoniąc pod numer infolinii ....., albo osobiście do protokołu podczas wizyty w dowolnej jednostce Wykonawcy obsługującej składającego reklamację, skargę lub zażalenie;
  - c) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres ..... lub [opcjonalnie, jeżeli Wykonawca dysponuje takim formularzem] wypełniając formularz na stronie [www.....](#).
3. Wykonawca zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację, skargę lub zażalenie i udzielić na nie odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania.
  4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, jeżeli udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni nie jest możliwe, składający reklamację, skargę lub zażalenie zostanie w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia powiadomiony o przyczynach opóźnienia, okolicznościach które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia.
  5. Wykonawca zobowiązany jest udzielić odpowiedzi na reklamację, skargę lub zażalenie w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z tym że odpowiedź można dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek osoby, która złożyła tę reklamację, skargę lub zażalenie.
  6. Składającemu reklamację przysługuje prawo do odwołania się od uzyskanej odpowiedzi poprzez złożenie wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy w formie pisemnej lub elektronicznej w terminie 30 dni od jej otrzymania do Ubezpieczyciela. Odpowiedź na odwołanie udzielana jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od jej otrzymania, i przesyłana jest w formie pisemnej za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub na wniosek składającego reklamację – pocztą elektroniczną.
  7. Osobie fizycznej, która złożyła reklamację przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:
    - a) nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji;
    - b) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą tej osoby w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
  8. Reklamacje uregulowane są w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń.
  9. Wykonawca przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla Wykonawcy do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy, którego adres strony internetowej jest następujący: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
  10. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu, uprawnionemu z umowy ubezpieczenia bądź ich spadkobiercom, będącymi konsumentami, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
  11. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, uprawnionego z umowy ubezpieczenia bądź ich spadkobierców.

## 2.16. Narzędzia dedykowane do obsługi i wsparcie merytoryczne Wykonawcy

Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Ogólnych Warunków Ubezpieczenia zgodnych z niniejszym Szczegółowym Opisem Przedmiotu Zamówienia osobno dla każdego Wariantu ubezpieczenia, tj. dla Wariantu Standard i Wariantu Premium wraz z Kartami zawierającymi informacje o ubezpieczeniu. Ogólne Warunki Ubezpieczenia stanowią załączniki do umowy, której wzór stanowi załącznik nr 13 do SIWZ. Ogólne Warunki Ubezpieczenia muszą być więc gotowe przynajmniej na 3 dni przed zawarciem umowy pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zamieszczenia swojego logo w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia, które będą dystrybuowane w layoutie Wykonawcy.

Wykonawca zobowiązany jest do wyznaczenia infolinii dla Ubezpieczonych czynnej przynajmniej 6 dni w tygodniu, tj. od poniedziałku do piątku w godzinach od 08:00 do 19:00 i w soboty w godzinach od 08:00 do 16:00. Za jej pośrednictwem, w zakresie ubezpieczenia będącego przedmiotem niniejszego zamówienia, Klienci ENERGA-OBROT SA będą mogli przede wszystkim uzyskać informację o posiadanej ochronie ubezpieczeniowej, zgłosić zaistnienie Zdarzenia Ubezpieczeniowego, dokonać zmiany danych osobowych. Infolinia powinna być dostępna dla Klientów ENERGA-OBROT SA najpóźniej od dnia obowiązywania umowy, której wzór stanowi załącznik nr 13 do SIWZ.

Dedykowane pracownikom i Klientom Energa-Obrót SA materiały promocyjne i informacyjne w zakresie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym zostaną przygotowane przez Zamawiającego przy merytorycznym wsparciu Wykonawcy, w szczególności w zakresie opracowania przykładowych case study zdarzeń ubezpieczeniowych warunkujących skorzystanie z ubezpieczenia, skryptu rozmowy telefonicznej, ulotek, plakatów, scenariuszy do spotów reklamowych.

### 3. Proces obejmowania ubezpieczeniem odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym Wariant Standard i Wariant Premium

Klienci ENERGA-OBROT SA będą obejmowani ubezpieczeniem przez ENERGA-OBROT SA. Objęcie ubezpieczeniem nie wymaga złożenia przez Klienta oświadczenia woli (deklaracji), na mocy którego Klient wyraża zgodę na przystąpienie do ubezpieczenia. Klient będzie informowany przez ENERGA-OBROT SA o obejmowaniu go danym Wariantem ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym.

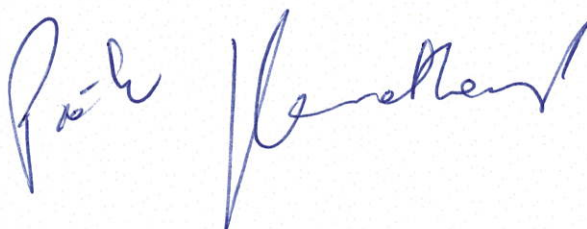
Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym, będące przedmiotem niniejszego zamówienia, będzie dystrybuowane do Klientów ENERGA-OBROT SA za pośrednictwem następujących kanałów:

- a) kanały tradycyjne: Salony Sprzedaży ENERGA-OBROT SA, sprzedaż akwizycyjna door-to-door,
- b) kanały nowoczesne: Call Center ENERGA-OBROT SA (infolinia przychodząca i wychodząca), Internet.

W trakcie prezentacji ubezpieczenia będzie zwracana Klientowi lub Nowemu Klientowi szczególna uwaga na jego istotne właściwości takie, jak:

- a) zakres ubezpieczenia,
- b) wyłączenia odpowiedzialności,
- c) suma gwarancyjna,
- d) okres ubezpieczenia,
- e) termin w jakim oferta ma charakter wiążący.

W przypadku zawierania umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży za pośrednictwem Call Center lub kanału internetowego, spełniany będzie warunek dostarczenia Klientowi Ogólnych Warunków Ubezpieczenia. Dostarczenie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia będzie następować za zgodą Klienta na wskazany przez niego adres drogą listowną lub elektroniczną.



Małgorzata Borkiewicz  
Adresatka Umowy