



	HDI TWÓJ DOM ASSISTANCE STANDARD	WARTA DOM PLUS ASSISTANCE PLUS	WARTA DOM KOMFORT PLUS ASSISTANCE KOMFORT
Katastroficzny			
Dozór mienia	do 5 dni	do 5 dni	do 5 dni
Transport Ubezpieczonego	1 raz	1 raz	3 razy
Transport ocalałego mienia	1 raz	1 raz	3 razy
Zakwaterowanie Ubezpieczonego w hotelu	do 90 dni	do 90 dni	do 90 dni
Organizacja przeglądu instalacji gazowej i elektrycznej	2 razy	2 razy	2 razy
Ślusarz lub specjalista instalacji alarmowej	1 raz	1 raz	3 razy
Usługi oferowane w ramach Assistance katastroficznego świadczone są do łącznego limitu 15 000 zł na zdarzenie objęte zakresem ochrony ubezpieczeniowej.			
Domowy			
Pomoc interwencyjna: ślusarz, hydraulik, technik urządzeń grzewczych, elektryk, dekarz, szklarz, stolarz	—	3 razy	3 razy
Naprawa sprzętu RTV/AGD/PC + części zamienne (max. 250 zł na zdarzenie)	—	—	3 razy
Medyczny			
Pomoc medyczna: wizyta lekarza lub pielęgniarki lub wizyta w placówce medycznej	—	—	2 razy
Pomoc medyczna: wizyta lekarza lub wizyta w placówce medycznej	—	2 razy	2 razy
Transport medyczny do i z placówki medycznej lub między placówkami	—	—	3 razy
Dostarczenie leków do miejsca ubezpieczenia	—	—	3 razy
Opieka pielęgniarska po hospitalizacji	—	—	do 5 dni
Usługi oferowane w ramach Assistance medycznego świadczone są do łącznego limitu 1 500 zł na zdarzenie objęte zakresem ochrony ubezpieczeniowej.			
Rodziny			
Infolinia medyczna	—	bez limitu	bez limitu
Rodziny			
Opieka nad dziećmi do lat 16 lub osobami niesamodzielnymi	—	—	do 5 dni
Transport dzieci lub osoby niesamodzielnej	—	—	3 razy
Opieka nad zwierzętami domowymi	—	—	do 5 dni
Transport zwierząt	—	—	3 razy
Osobisty opiekun	—	—	bez limitu



PRZYKŁADY Z ŻYCIA WZIĘTE:

ASSISTANCE KATASTROFICZNY:

POŻAR W MIESZKANIU

- ✓ Dzwoni Klient, u którego w mieszkaniu był pożar. Straż pożarna zakończyła już akcję gaszenia. W lokalu nie powinni przebywać ludzie.
- ✓ Konsultant Centrum Obsługi Klienta (COK) rezerwuje hotel dla Klienta i jego rodziny (4 osoby).
- ✓ **Efekt kontaktu z COK:** Klient w ciągu godziny ma zapewniony dach nad głową.

USZKODZONE DRZWI

- ✓ Dzwoni Klient, któremu włamano się do domu jednorodzinne i uszkodzono drzwi antywłamaniowe (brak możliwości zamknięcia).
- ✓ Konsultant Centrum Obsługi Klienta (COK) wysłał ślusarza.
- ✓ **Efekt kontaktu z COK:** ślusarz w ciągu godziny przybywa na miejsce i usuwa uszkodzenia drzwi, umożliwiając ich zamknięcie.

ZATRZAŚNIĘTE DRZWI

- ✓ Dzwoni Klient, który nie może się dostać do mieszkania z powodu zatrzaśniętych drzwi.
- ✓ Konsultant Centrum Obsługi Klienta (COK) wysłał ślusarza.
- ✓ **Efekt kontaktu z COK:** ślusarz w ciągu godziny przybywa na miejsce i otwiera drzwi mieszkania.

ASSISTANCE DOMOWY:

PĘKNIĘTY WĘŻYK

- ✓ Dzwoni Klient, któremu w kuchni pod zlewem pękł wężyk zimnej wody i zalewa pomieszczenie.
- ✓ Konsultant Centrum Obsługi Klienta (COK) wysłał hydraulika.
- ✓ **Efekt kontaktu z COK:** hydraulik wymienia uszkodzony wężyk.

WYBITA SZYBA

- ✓ Dzwoni Klient, któremu włamano się do mieszkania i wybito szybę w drzwiach balkonowych.
- ✓ Konsultant Centrum Obsługi Klienta (COK) wysłał szklarza.
- ✓ **Efekt kontaktu z COK:** szklarz dojeżdża do Klienta w ciągu 30 minut i wymienia szybę.

ZEPSUTY TELEWIZOR

- ✓ Dzwoni Klient, któremu przestał działać telewizor (miał 5 lat).
- ✓ Konsultant Centrum Obsługi Klienta (COK) organizuje przyjazd serwisanta RTV.
- ✓ **Efekt kontaktu z COK:** serwisant RTV przyjeżdża następnego dnia i zabiera uszkodzony sprzęt do serwisu. Po usunięciu usterki telewizor w ciągu 3 dni zostaje dostarczony do Klienta.

ZEPSUTA PRALKA

- ✓ Dzwoni Klient, któremu przestała działać pralka (nie pobiera wody).
- ✓ Konsultant Centrum Obsługi Klienta (COK) organizuje przyjazd serwisanta AGD.
- ✓ **Efekt kontaktu z COK:** serwisant AGD przyjeżdża do Klienta i naprawia pralkę na miejscu.

BLASZANE OKUCIE KOMINA

- ✓ Dzwoni Klient, który zgłasza uszkodzenie dachu przez silny wiatr – oderwany kawałek blaszanego okucia komina.
- ✓ Konsultant Centrum Obsługi Klienta (COK) organizuje przyjazd dekarza.
- ✓ **Efekt kontaktu z COK:** dekarz uzupełnia uszkodzone okucie komina.



ASSISTANCE MEDYCZNY:

TRANSPORT MEDYCZNY

- ✓ Dzwoni Klient, któremu do oka wpadł opiłek w trakcie pracy z piłą tarczową.
- ✓ Konsultant Centrum Obsługi Klienta (COK) organizuje transport do szpitala na ostry dyżur okulistyczny.
- ✓ **Efekt kontaktu z COK:** transport do szpitala zostaje zorganizowany w ciągu 30 minut.

DOSTARCZENIE LEKÓW

- ✓ Dzwoni Klient, który jest po operacji i dwa razy dziennie wykonuje sobie zastrzyki rozrzedzające krew (heparynę). Posiada receptę na kolejną serię zastrzyków, niestety nie może sam udać się do apteki. Prosi o wykupienie i dostarczenie leków.
- ✓ Konsultant Centrum Obsługi Klienta (COK) organizuje dostarczenie leków.
- ✓ **Efekt kontaktu z COK:** w ciągu 2 godzin lekarstwa zostają dostarczone do Klienta (uwaga: koszt leków został opłacony przez Klienta).



ASSISTANCE RODZINNY:

WIZYTA LEKARSKA

- ✓ Dzwoni Klient, który zgłasza objawy przeziębienia z silnym kaszlem u 4-letniej córki.
- ✓ Konsultant Centrum Obsługi Klienta (COK) organizuje wizytę domową dla chorego dziecka.
- ✓ **Efekt kontaktu z COK:** pomoc medyczna udzielona w ciągu 3 godzin od zgłoszenia.

OPIEKA NAD KOTEM

- ✓ Dzwoni Klientka, która miała 2 dni temu zawał serca. Leży w szpitalu i nie wiadomo, kiedy wyjdzie, a w domu został samotny kocur, który nic nie jadł od dnia zachorowania swojej pani.
- ✓ Konsultant Centrum Obsługi Klienta (COK) wysłał do kota opiekuna.
- ✓ **Efekt kontaktu z COK:** kot w ciągu godziny dostanie jeść i pić oraz zostanie mu zmieniony piasek.

