

Karta Produktu Ubezpieczenia Wygodniej w drodze

Karta Produktu jest materiałem informacyjnym i nie stanowi integralnej części umowy ubezpieczenia. Karta Produktu została przygotowana przez Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce na podstawie Rekomendacji U dotyczącej dobrych praktyk w zakresie bancassurance wydanej przez Komisję Nadzoru Finansowego w czerwcu 2014 r. i ma za zadanie przedstawić kluczowe informacje o produkcie Wygodniej w życiu i pomóc Klientowi w zrozumieniu cech produktu.

Decyzję o przystąpieniu do ubezpieczenia podejmij po wcześniejszym zapoznaniu się z dokumentacją ubezpieczeniową, w tym zwłaszcza z Warunkami Ubezpieczenia (WU), w których znajdują się szczegółowe informacje o ubezpieczeniu oraz definicje pojęć, użytych w niniejszej Karcie Produktu.

1. PODSTAWOWE DANE DOTYCZĄCE UBEZPIECZENIA

UBEZPIECZYCIEL: Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie.

UBEZPIECZAJĄCY: Sygma Bank Polska S.A.

UBEZPIECZONY: Osoba objęta ochroną ubezpieczeniową, to jest osoba fizyczna, która w momencie przystąpienia do Umowy Ubezpieczenia Grupowego nie ukończyła 75. roku życia i która zawarła z Ubezpieczającym umowę o korzystanie z wybranego produktu finansowego.

TYP UMOWY UBEZPIECZENIA: Grupowa umowa ubezpieczenia.

2. PRZEDMIOT I ZAKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

1) Przedmiotem ubezpieczenia „Wygodniej w drodze” jest organizacja albo organizacja i pokrycie przez Ubezpieczyciela kosztów świadczeń assistance określonych w Warunkach Ubezpieczenia, świadczonych na rzecz Ubezpieczonych przez Centrum Alarmowe Assistance w następstwie wystąpienia zdarzenia assistance.

2) Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje wyłącznie zdarzenia assistance, które miały miejsce w czasie trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela (w okresie ubezpieczenia).

3) Ochrona ubezpieczeniowa z tytułu ubezpieczenia „Wygodniej w drodze” udzielana może być w jednym z trzech wariantów ubezpieczenia: wariant L, wariant XL, wariant XXL.

4) Świadczenie assistance nie obejmuje bezpośrednio wykonania usług wymienionych w Warunkach Ubezpieczenia, lecz zorganizowanie lub zorganizowanie i pokrycie kosztów tych usług przez Centrum Alarmowe Assistance.

5) Warianty ubezpieczenia, ich zakres oraz właściwe dla nich limity w rocznym okresie ubezpieczenia prezentuje Tabela stanowiąca Załącznik nr 1 do niniejszej Karty Produktu

3. ŚWIADCZENIA PRZYSŁUGUJĄCE KLIENTOWI LUB INNYM OSOBOM Z UMOWY UBEZPIECZENIA ORAZ WYSOKOŚĆ SKŁADKI UBEZPIECZENIOWEJ

1) Tabela świadczeń i limitów wraz z informacją o wysokości miesięcznej składki za poszczególny pakiet ochrony stanowi Załącznik nr 1 do niniejszej Karty Produktu. Szczegółowy opis poszczególnych świadczeń zawierają Warunki ubezpieczenia

2) Obowiązek zapłaty pierwszej opłaty za ubezpieczenie powstaje z końcem Okresu rozliczeniowego, zaczynającego się w miesiącu w którym nastąpiło przystąpienie do ubezpieczenia i jest ona należna za okres od pierwszego roboczego dnia miesiąca następującego po przystąpieniu do ubezpieczenia do końca kolejnego miesiąca kalendarzowego w łącznej kwocie równej opłacie za jeden miesiąc kalendarzowy. Jeżeli jednak Ubezpieczony odstąpi od ubezpieczenia w ciągu 30 dni od przystąpienia do ubezpieczenia, to pobrana opłata zostanie zwrócona, za wyjątkiem sytuacji gdy zgłoszone zostało roszczenie. Obowiązek zapłaty miesięcznej opłaty za każdy kolejny miesiąc kalendarzowy ochrony ubezpieczeniowej powstaje z końcem Okresu rozliczeniowego poprzedzającego ten miesiąc.

4. ZASADY USTALANIA WYSOKOŚCI ŚWIADCZENIA

1) Ubezpieczyciel organizuje lub organizuje i pokrywa koszty świadczeń maksymalnie do limitów właściwych dla poszczególnych świadczeń określonych w Tabeli świadczeń i limitów stanowiącej Załącznik nr 1 do niniejszej Karty Produktu.

2) Wszystkie świadczenia realizowane są w następstwie zaistnienia zdarzenia assistance określonego dla danego świadczenia i w zakresie szczegółowo uregulowanym w opisie poszczególnych świadczeń.

3) W przypadku, gdy przedstawiciel Centrum Alarmowego Assistance nie dojedzie na miejsce zdarzenia w czasie do 2 godzin od momentu potwierdzenia Ubezpieczonemu drogą telefoniczną przez Centrum Alarmowego Assistance jego uprawnień do świadczeń, Ubezpieczony jest uprawniony do zorganizowania usług assistance, o których mowa w Tabeli świadczeń i limitów stanowiącej Załącznik nr 1 do niniejszej Karty Produktu we własnym zakresie, przy czym jest zobowiązany do udokumentowania ich

kosztów oryginałami rachunków/faktur.

4) W przypadku, gdy Ubezpieczony nie dopełnił obowiązku zgłoszenia zdarzenia assistance, ze względu na swój stan zdrowia, w jakim się znajdował (została udzielona pomoc medyczna), Ubezpieczonemu przysługuje zwrot kosztów usług assistance, o których mowa w Tabeli świadczeń i limitów stanowiącej Załącznik nr 1 do niniejszej Karty Produktu, pod warunkiem ich udokumentowania oryginałami rachunków/faktur oraz przedstawienia stosownej dokumentacji medycznej.

5) W przypadkach wskazanych w ust. 4 i 5 powyżej, Centrum Alarmowe Assistance dokona zwrotu kosztów usług assistance poniesionych przez Ubezpieczonego, o których mowa w ust. 4 i 5, w wysokości nie wyższej niż limit wskazany w Tabeli świadczeń i limitów stanowiącej Załącznik nr 1 do niniejszej Karty Produktu dla takiego świadczenia.

5. WYSOKOŚĆ SUMY UBEZPIECZENIA ORAZ PRZESŁANKI JEJ EWENTUALNEJ ZMIANY

1) Granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela stanowią:

a) limity na zdarzenie – określone kwotowo w PLN w Tabeli stanowiącej Załącznik nr 1 do niniejszej Karty Produktu,

b) limity ilości zdarzeń w rocznym okresie ubezpieczenia – określone liczbowo w Tabeli stanowiącej Załącznik nr 1 do niniejszej Karty Produktu.

2) Limity ustalone zostały na okres kolejno następujących po sobie 12 miesięcy i w kolejnym 12-miesięcznym okresie ubezpieczenia limity są odnawiane.

3) Dodatkowo w przypadku Assistance Podróżnego górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela stanowi roczna suma ubezpieczenia w wysokości 50.000 PLN określona łącznie dla wszystkich świadczeń Assistance Podróżnego i łącznie dla wszystkich osób objętych ubezpieczeniem: Ubezpieczonego i Ubezpieczonych dodatkowych.

6. OKRES I ZASIĘG OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ.

1) Odpowiedzialność Ubezpieczyciela obejmuje realizację świadczeń assistance na terytorium Polski lub Europy – zgodnie z zakresem terytorialnym wskazanym w Tabeli stanowiącej Załącznik nr 1 do niniejszej Karty Produktu oraz pod warunkiem, iż zdarzenie assistance zaistniało na tym terytorium. Przez terytorium Europy rozumie się wszystkie kraje europejskie z wyłączeniem ich terytoriów zamorskich.

Okres trwania ochrony ubezpieczeniowej wynosi 12 miesięcy i może być automatycznie przedłużony na kolejny 12 miesięczny okres.

2) Objęcie ochroną ubezpieczeniową w odniesieniu do danego wariantu ubezpieczenia następuje na podstawie oświadczenia o przystąpieniu do ubezpieczenia złożonego przez Ubezpieczonego Ubezpieczającemu.

3) Ubezpieczony może być w tym samym okresie objęty jedynie raz ochroną ubezpieczeniową w ramach niniejszego ubezpieczenia, niezależnie od liczby posiadanych umów produktu finansowego.

4) Ochrona ubezpieczeniowa i okres ubezpieczenia rozpoczyna się od pierwszego roboczego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym Ubezpieczony przystąpił do ubezpieczenia,

5) Ochrona ubezpieczeniowa kończy się w jednym ze wskazanych poniżej przypadków, w zależności od tego, który z nich nastąpi wcześniej:

a) w dniu śmierci Ubezpieczonego,

b) z ostatnim dniem okresu, za który została uiszczona składka,

c) z ostatnim dniem miesiąca, w którym nastąpiło wypowiedzenie umowy o korzystanie z wybranego produktu finansowego, z którym powiązana była ochrona ubezpieczeniowa,

d) w przypadku rezygnacji z ubezpieczenia złożonej przez Ubezpieczonego na warunkach określonych w pkt 8 niniejszej Karty Produktu.

7. WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ

1) Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za niespełnienie świadczenia assistance, gdy udzielenie tego świadczenia zostało uniemożliwione lub opóźnione z powodu:

- a) zadziałania siły wyższej, w szczególności takiej, jak: trzęsienie ziemi, powódź, huragan, pożar lasu, lub też z powodu niesprawności lub braku urządzeń telekomunikacyjnych,
- b) interwencji lokalnych organów odpowiedzialnych za pomoc w wypadkach na drodze, za bezpieczeństwo, ochronę środowiska, usuwanie skażeń lub wskutek interwencji straży pożarnej, policji lub organów celnych,
- c) ograniczonego lub niemożliwego dostępu do pojazdu lub Ubezpieczonego ze względu na zaistnienie zdarzenia assistance poza miejscami ogólnodostępnymi lub drogami publicznymi.
- 2) Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności i jest zwolniony z obowiązku zwrotu wszelkich kosztów, jeżeli Ubezpieczony nie wykonał uprzedniego zgłoszenia żądania spełnienia świadczenia do Centrum Alarmowego Assistance i poniósł takie koszty bez porozumienia z Centrum Alarmowym Assistance, nawet jeśli mieszczą się one w granicach określonych limitami, a zdarzenia, których one dotyczą, są objęte ochroną ubezpieczeniową, chyba że skontaktowanie się z Centrum Alarmowym Assistance było niemożliwe z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego.
- 3) Odpowiedzialność Ubezpieczyciela jest wyłączona, jeżeli zdarzenie assistance nastąpiło w związku z:
- przeładowaniem pojazdu,
 - działaniami wojennymi, zamieszkami, rozruchami, aktami terroru, sabotażu,
 - katastrofą nuklearną, działaniem radioaktywności, epidemii lub skażeń chemicznych,
 - uczestnictwem pojazdu w wyścigach samochodowych lub treningach do takich imprez,
 - samobójstwem lub samookaleczeniem Ubezpieczonego albo jego usiłowaniem,
 - użyciem pojazdu lub uczestnictwem Ubezpieczonego w przestępstwie lub usiłowaniu popełnienia przestępstwa,
 - winą umyślną Ubezpieczonego lub osób, z którymi pozostaje on we wspólnym gospodarstwie domowym,
 - rażącym niedbalstwem Ubezpieczonego, chyba że realizacja świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
 - prowadzeniem pojazdu przez osobę znajdującą się w stanie nietrzeźwości, po użyciu alkoholu, narkotyków, lub innych środków odurzających, jak również substancji psychotropowych lub leków o podobnym działaniu – jeżeli osoba ta wiedziała lub powinna była wiedzieć o takim działaniu leku, w szczególności, gdy adnotacja na opakowaniu lub ulotka zawierała informację o wpływie leku na zdolności psychomotoryczne, oraz w przypadku, gdy kierowca zbiegł z miejsca zdarzenia.
- 4) Ochrona ubezpieczeniowa nie przysługuje, gdy pojazd w chwili zdarzenia assistance:
- uodostępniany był do korzystania innym osobom niż właściciel na zasadach odrębnych umów cywilno-prawnych (np. wypożyczenie, najem, użyczenie itp.) – z wyjątkiem pojazdów, których właścicielem jest bank na podstawie umowy przewłaszczenia pojazdu, leasingodawca lub podmiot wynajmujący pojazd długoterminowo na okres powyżej 6 miesięcy lub używanych do odpłatnego przewożenia towarów lub osób,
 - był pojazdem specjalnym lub specjalnego przeznaczenia (np. pojazdy wojska, budowlane, policyjne, karetki pogotowia) albo był używany do nauki jazdy,
 - wystawiony był do sprzedaży komisowej,
 - używany był jako rekwizyt,
 - używany był w momencie zaistnienia zdarzenia assistance do transportu towarów niebezpiecznych – w tym w szczególności paliw, substancji toksycznych czy wybuchowych.
- 5) Odpowiedzialnością Ubezpieczyciela nie są objęte towary, ładunki i rzeczy osobiste lub przedmioty przewożone lub pozostawione w pojeździe lub przyczepie ciągniętej przez pojazd lub w samochodzie zastępczym.
- 6) Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów naprawy pojazdu w warsztatach naprawczych, konserwacji i czyszczenia pojazdu oraz kosztów paliwa i części zamiennych, czy też kosztów płynów eksploatacyjnych.
- 7) Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia assistance wynikające i związane z awariami powtarzającymi się w okresie ubezpieczenia, licząc od drugiej interwencji Centrum Alarmowego Assistance w odniesieniu do takiej samej awarii (potwierdzonej przez usługodawcę Centrum Alarmowego Assistance lub przez warsztat naprawczy).
- 8) W przypadku świadczenia wynajmu samochodu zastępczego odpowiedzialność Ubezpieczyciela jest wyłączona:
- w zakresie wszelkich kosztów dodatkowych eksploatacji samochodu zastępczego, tj. m.in. opłat za autostrady i parkingi, kosztów paliwa lub materiałów eksploatacyjnych, dodatkowego ubezpieczenia, kosztów udziału własnego w skodach – kaucji agencji świadczącej wynajem samochodu zastępczego,
 - jeżeli Ubezpieczony nie poinformuje Centrum Alarmowego Assistance o uszkodzeniach samochodu zastępczego, o zakończeniu naprawy pojazdu albo o jego odnalezieniu po kradzieży,
 - gdy Ubezpieczony użytkuje samochód zastępczy niezgodnie z warunkami określonymi przez agencję świadcząca wynajem pojazdów.
- 9) W szczególnych sytuacjach, kiedy holowanie będzie wymagało użycia dodatkowych środków (np. dźwigu) lub szczególnych sposobów (np. z uwagi na miejsce lub sposób położenia pojazdu), wówczas Ubezpieczony, przed wykonaniem usługi, zostanie poinformowany o zagrożeniach z tego wynikających. Usługa zostanie wykonana pod warunkiem, że Ubezpieczony wyrazi zgodę na wykonanie usługi w sposób wskazany przez obecnego na miejscu zdarzenia przedstawiciela Ubezpieczyciela. W powyższej sytuacji przedstawiciel Ubezpieczyciela wykona dokumentację fotograficzną pojazdu przed i po wykonaniu usługi.
- 10) W przypadku organizowania świadczeń Assistance Podróżnego Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów wyżywienia Ubezpieczonego i Ubezpieczonych dodatkowych oraz transportu nadbagażu (rozumianego jako багаж, którego przewóz z uwagi na wielkość, masę lub rozmiary wymaga dodatkowej opłaty na rzecz przewoźnika).
- 11) Informacje udzielane Ubezpieczonemu w ramach świadczeń infolinii mają charakter wyłącznie ogólny i informacyjny i nie mogą być traktowane jako ostateczna ekspertyza (opinia czy porada).
- 12) Ochroną ubezpieczeniową nie jest objęta organizacja i pokrycie kosztów świadczeń assistance i wszelkich innych kosztów w odniesieniu do:
- obrażeń lub chorób, których zaistnienie nie jest bezpośrednio związane ze zdarzeniem assistance,
 - chorób przewlekłych, chorób istniejących przed przystąpieniem do ubezpieczenia, na które chorował Ubezpieczony przed podjęciem podróży oraz ich powikłań i nawrotów,
 - skutków samookaleczenia lub próby popełnienia przez Ubezpieczonego samobójstwa,
 - chorób psychicznych uprzednio leczonych stacjonarnie,
 - obrażeń ciała, chorób i stanów patologicznych będących konsekwencją użytych toksyn, narkotyków i środków odurzających oraz leków nieprzepisanych przez lekarza.
- 13) Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie skutki braku zastosowania się przez Ubezpieczonego do decyzji i zaleceń lekarza prowadzącego lub Centrum Alarmowego Assistance bądź samowolnego podejmowania decyzji sprzecznych z zaleceniami lekarza prowadzącego lub lekarza Centrum Alarmowego Assistance.
- 14) Ochroną ubezpieczeniową nie jest objęta organizacja i pokrycie kosztów świadczeń Assistance Podróżnego, w tym kosztów hospitalizacji i leczenia, w odniesieniu do:
- operacji plastycznych, zabiegów kosmetycznych oraz zabiegów ze wskazań estetycznych,
 - chorób wenerycznych, AIDS i zakażenia wirusem HIV,
 - zabiegu usuwania ciąży (aborcja),
 - sztucznego zapłodnienia i każdego innego leczenia bezpłodności, a także związanych z zakupem środków antykoncepcyjnych,
 - rekonwalescencji,
 - leczenia, którego zakres zdaniem lekarza Centrum Alarmowego Assistance w oparciu o dokumentację potwierdzającą przeprowadzone konsultacje lub badania medyczne, przekracza zakres usług medycznych niezbędnych do przywrócenia stanu zdrowia umożliwiającego powrót Ubezpieczonego na terytorium Polski,
 - przeprowadzonych badań dodatkowych, które zdaniem lekarza Centrum Alarmowego Assistance w oparciu o dokumentację potwierdzającą wykonane badania medyczne były niepotrzebne do rozpoznania lub leczenia choroby, przeprowadzonych badań kontrolnych oraz uzyskania zaświadczeń lekarskich i wykonywania szczepień profilaktycznych,
 - korzystania podczas hospitalizacji z innych usług, takich jak koszty dodatkowej instalacji sprzętu radiowego i telewizyjnego, kosztów rozmów telefonicznych, kosztów usług fryzjerskich lub kosmetycznych.
- 15) W przypadku organizowania świadczeń Pomocy prawnej Centrum Alarmowe Assistance nie ponosi odpowiedzialności za:
- skutki działań podejmowanych przez prawników lub tłumaczy,
 - sposobu wykorzystania przez Ubezpieczonego informacji uzyskanych w ramach pomocy i informacji prawnej (w tym wzorów umów).
- 16) W przypadku świadczeń przysługujących również Ubezpieczonemu dodatkowym, wskazane powyżej wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności stosuje się do nich odpowiednio.
- 17) Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne opóźnienia zaistniałe z przyczyn leżących po stronie usługodawców realizujących świadczenia i mogących powodować niedyspozycyjność usługodawców.
- 18) Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za wady fizyczne lub prawne rzeczy nabytych przez Ubezpieczonego od usługodawców za pośrednictwem usług concierge, ani za wykonanie i jakość usług wykonywanych przez usługodawców, w tym w szczególności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy łączącej Ubezpieczonego z usługodawcą.

8. REZYGNACJA Z OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

Ubezpieczony ma prawo zrezygnować z obejmowania go ochroną ubezpieczeniową w każdym czasie jej trwania, składając stosowne oświadczenie. Oświadczenie składa się w formie pisemnej do Ubezpieczającego. Ochrona wygaśnie z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, za który wniesiona została składka.

9. ZGŁASZANIE ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO I REKLAMACJI

Zgłaszanie Zdarzenia assistance:

Ubezpieczyciel przyjmuje zgłoszenia i organizuje pomoc w zakresie assistance i concierge przez wszystkie dni w roku, 24 godziny na dobę w czasie trwania odpowiedzialności.

W celu uzyskania świadczenia assistance, Ubezpieczony/Ubezpieczony dodatkowy lub osoba działająca w jego imieniu, zobowiązana jest zawiadomić o zaistnieniu zdarzenia assistance Centrum Alarmowe Assistance w ciągu 48 godzin od jego zaistnienia lub niezwłocznie po ustaniu przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego/Ubezpieczonego dodatkowego lub osoby działającej w jego imieniu uniemożliwiających wcześniejsze zawiadomienie, telefonując pod numer telefonu +48 22 575 96 49.

Ubezpieczony jest zobowiązany do postępowania zgodnie z dyspozycjami Centrum Alarmowego Assistance. Ponadto, Ubezpieczony zobowiązany jest użyć wszelkich dostępnych mu środków, w celu ograniczenia zwiększenia się skutków zdarzenia assistance.

Zgłaszanie reklamacji/skarg:

- 1) Na potrzeby niniejszego paragrafu przyjmuje się następujące definicje:
 - a) Reklamacja – wystąpienie Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela;
 - b) Klient – będący osobą fizyczną Ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia;
- 2) Reklamacja może zostać złożona do Działu Jakości Ubezpieczyciela:
 - a) w formie pisemnej:
 - osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela lub
 - przesyłką pocztową na adres Ubezpieczyciela:
Dział Jakości
Inter Partner Assistance Polska S.A.
ul. Chłodna 51
00-867 Warszawa
 - b) w formie elektronicznej na adres e-mail: quality@ipa.com.pl
- 3) Przesłane reklamacje/skargi powinny zawierać następujące dane:
 - a) pełen adres korespondencyjny lub
 - b) adres e-mail, na który należy skierować odpowiedź,
 - c) wskazanie nazwy ubezpieczenia i nr PESEL Ubezpieczającego lub numeru dokumentu ubezpieczenia.
 - d) opis zgłaszanego problemu oraz przedmiot i okoliczności uzasadniające Reklamację.
 - e) oczekiwane działania.

10. REALIZACJA USŁUG CONCIERGE

- 1) Ubezpieczony zgłasza wniosek o organizację świadczenia przez Centrum Alarmowe Assistance drogą telefoniczną pod numer telefonu +48 22 575 96 49.
- 2) Świadczenie usług concierge może być zorganizowane przez Centrum Alarmowe Assistance, jeżeli spełnia ono łącznie następujące warunki:
 - a) jest zgodne z prawem i jego realizacja nie narusza obowiązujących przepisów prawa,
 - b) nie jest sprzeczne z zasadami etycznymi lub zasadami współzycia społecznego ani nie wymaga użycia metod niezgodnych z prawem,
 - c) nie jest związane z prowadzoną przez Ubezpieczonego działalnością gospodarczą lub zawodową, w tym w szczególności towar, o którego dostarczenie wnioskuje Ubezpieczony, nie jest przeznaczony do dalszej sprzedaży,

d) nie stanowi naruszenia prywatności lub praw innej osoby, nie polega na poszukiwaniu towaru lub usługi o najniższej cenie oraz jest możliwe do wykonania bez konieczności ponoszenia niewspółmiernych nakładów czasu lub środków,

- e) Centrum Alarmowe Assistance przyjęło prawidłowo dokonane zgłoszenie wniosku Ubezpieczonego o organizację tego świadczenia zgodnie z zasadami określonymi w Warunkach Ubezpieczenia,
 - f) Centrum Alarmowe Assistance uzgodniło z Ubezpieczonym koszty świadczenia i została dokonana za to świadczenie zapłata w sposób uzgodniony z Centrum Alarmowym Assistance zgodnie z zasadami określonymi w Warunkach Ubezpieczenia,
- 3) Ubezpieczony ponosi pełny koszt dostarczenia produktów lub realizacji usług, o wykonanie których wnioskował.

11. ROZPATRYWANIE REKLAMACJI I SKARG

- 1) Jeżeli w procesie rozpatrywania Reklamacji konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych ze zgłoszeniem, wnoszący zgłoszenie zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dane i informacje, o których dostarczenie wnosi Ubezpieczyciel w celu jego rozpatrzenia.
- 2) Ubezpieczyciel udzieli odpowiedzi bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
- 3) W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w punkcie powyżej Ubezpieczyciel:
 - a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - c) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
- 4) Odpowiedź Ubezpieczyciela zostanie przesłana na adres pocztowy wskazany przez Klienta chyba, że Klient wnosił o przesłanie mu odpowiedzi pocztą elektroniczną. Wówczas odpowiedź zostanie przesłana na drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Klienta.
- 5) Językiem obowiązującym w korespondencji i kontaktach z Ubezpieczycielem jest język polski.
- 6) Dla umów ubezpieczenia, do których mają zastosowanie niniejsze OWU właściwym jest prawo polskie.
- 7) 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 lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
- 8) Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
- 9) Niezależnie od powyższego Klient może zwrócić się o udzielenie pomocy do miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta oraz do Rzecznika Finansowego.

12. OCHRONA UBEZPIECZENIOWA OSÓB INNYCH NIŻ KLIENT

W ramach ubezpieczenia ochroną objęci są również Ubezpieczeni dodatkowi:
osoby uprawnione do skorzystania z niektórych świadczeń assistance – zgodnie z opisem danego świadczenia, to jest pasażerowie pojazdu będący osobami bliskimi, jednakże wyłącznie w łącznej liczbie nieprzekraczającej liczby miejsc określonej w dowodzie rejestracyjnym pojazdu pomniejszonej o jeden. W przypadku, gdy liczba osób podróżujących pojazdem jest większa niż liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu pomniejszona o jeden, Ubezpieczony podejmuje decyzję, która z tych osób nie jest Ubezpieczonym dodatkowym uprawnionym do świadczenia. Szczegółowe informacje dotyczące zasad na jakich udzielana jest ochrona powyższym osobom zawarte są w Warunkach Ubezpieczenia.

13. PODMIOT UPRAWNIONY DO OTRZYMANIA ŚWIADCZENIA

Podmiotem uprawnionym do otrzymania świadczeń jest Ubezpieczony lub Ubezpieczony dodatkowy.

14. OPODATKOWANIE ŚWIADCZEŃ

Nie dotyczy.

1. POKRYCIE KOSZTÓW BADAŃ I ZABIEGÓW AMBULATORYJNYCH I HOSPITALIZACJI

W przypadku wystąpienia zdarzenia assistance poza terytorium Polski Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje udokumentowane koszty:

- a) konsultacji lekarskich oraz badań i zabiegów ambulatoryjnych, których ze względu na stan zdrowia Ubezpieczonego/ Ubezpieczonego dodatkowego nie można było odłożyć do czasu powrotu do Polski – wraz z pokryciem kosztów leków i środków opatrunkowych przepisanych przez lekarza prowadzącego.
- b) hospitalizacji, tj. leczenia, zabiegów i operacji, których ze względu na stan zdrowia Ubezpieczonego nie można było odłożyć do czasu powrotu do Polski. Centrum Alarmowe Assistance pokrywa koszty hospitalizacji przez czas niezbędny do tego, by stan zdrowia Ubezpieczonego poprawił się na tyle, by możliwe było przewiezienie go do Polski.

2. TRANSPORT MEDYCZNY

W przypadku wystąpienia zdarzenia assistance Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty transportu Ubezpieczonego lub Ubezpieczonego dodatkowego:

- a) z miejsca zdarzenia assistance do placówki medycznej w kraju wystąpienia zdarzenia assistance – o ile stan zdrowia Ubezpieczonego nie wymaga interwencji pogotowia ratunkowego,
- b) pomiędzy placówkami medycznymi w kraju wystąpienia zdarzenia assistance,
- c) do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego lub do placówki medycznej w Polsce.

3. TRANSPORT DO RP

Jeżeli w wyniku zdarzenia assistance mającego miejsce poza terytorium Polski Ubezpieczony lub Ubezpieczony dodatkowy musi niezwłocznie wrócić na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty takiego powrotu. Świadczenie jest realizowane, jeśli Ubezpieczony nie może skorzystać z pierwotnie zaplanowanego środka transportu.

Transport odbywa się: taksówką, pociągiem I klasy lub autobusem albo samolotem w klasie ekonomicznej.

4. TRANSPORT ZWŁOK

Jeżeli w następstwie zdarzenia assistance Ubezpieczony lub Ubezpieczony dodatkowy zmarł, Centrum Alarmowe Assistance załatwi formalności i pokryje koszty związane z przewiezieniem zwłok lub prochów Ubezpieczonego do miejsca znajdującego się na terenie Polski

wskazanego przez rodzinę zmarłego – świadczenie nie obejmuje pokrycia kosztów pogrzebu lub pochówku lub ceremonii z tym związanych.

5. WIZYTA OSOBY BLISKIEJ

W przypadku zdarzenia assistance skutującego hospitalizacją Ubezpieczonego/Ubezpieczonego dodatkowego, przez okres powyżej 3 dni, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty podróży – osoby wskazanej przez Ubezpieczonego do towarzyszenia mu w czasie hospitalizacji – do miejsca hospitalizacji Ubezpieczonego i z powrotem do miejsca zamieszkania tej osoby w Polsce, a także zorganizuje i pokryje koszty zakwaterowania tej osoby w hotelu najbliższym miejscu hospitalizacji Ubezpieczonego o kategorii do trzech gwiazdek – nocleg z wliczonym śniadaniem.

6. KIEROWCA ZASTĘPCZY

W przypadku, gdy w następstwie wystąpienia zdarzenia assistance stan zdrowia Ubezpieczonego uniemożliwia prowadzenie przez niego pojazdu Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty kierowcy zastępczego, który zapewni Ubezpieczonemu i Ubezpieczonym dodatkowym przejazd pojazdem najkrótszą drogą do miejsca zakończenia podróży.

7. LECZENIE DENTYSTYCZNE

W przypadku wystąpienia zdarzenia assistance mającego miejsce poza terytorium Polski wymagającego leczenia dentystycznego, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty leczenia:

- a) ostrych stanów zapalnych i bólowych wywołanych próchnicą,
- b) zmian martwiczych,
- c) kanałowego w zakresie doraźnego zaopatrzenia zęba.

8. INFOLINIA PODRÓŻNA

Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Alarmowe Assistance udzieli telefonicznej informacji o niezbędnych formalnościach i dokumentach, które należy zabrać w podróż, orientacyjnych kosztach paliwa i opłatach drogowych we wskazanym kraju na terenie Europy, niezbędnych szczepieniach zalecanych przed wyjazdem, obowiązku wizowym, atrakcjach turystycznych oferowanych przez miejscowości turystyczne, trasach narciarskich, połączeniach komunikacyjnych (kolejowych, autobusowych, lotniczych i promowych), warunkach pogodowych w różnych regionach, świątach państwowych (dniach wolnych), różnicach w przepisach ruchu drogowego, podstawowych przepisach celnych, ogólnych warunkach klimatycznych panujących w wybranym regionie.