

# Karta Produktu

## Ubezpieczenia Assistance POMOC NA ZAWOŁANIE

**HP**

### UBEZPIECZycIEL

AWP P&C S.A. Oddział w Polsce, z siedzibą przy ul. Domaniewskiej 50b, 02-672 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000189340, działająca na podstawie zezwolenia udzielonego przez francuski organ nadzoru L'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP), Banque de France.

### AGENT

Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu (54-202) przy ul. Legnickiej 48 B, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000040562, świadczący na rzecz Ubezpieczyciela usługi pośrednictwa ubezpieczeniowego.

### UBEZPIECZAJĄCY

osoba fizyczna (klient, który zawarł Umowę kredytową), która zawarła Umowę ubezpieczenia i jest zobowiązana do opłacenia składki.

### UBEZPIECZONY

osoba objęta ochroną ubezpieczeniową, czyli:

- Ubezpieczający – w zakresie Pomocy Medycznej i Opiekuńczej, Teleopieki kardiologicznej, Bezpiecznych Rachunków, Pomocy w Domu, Pomocy Prawnej,
- Współmałżonek, Dziecko – w zakresie Pomocy Medycznej i Opiekuńczej.

## 1. TYP UMOWY UBEZPIECZEŃ

Indywidualna umowa ubezpieczenia, której stronami są Ubezpieczający i Ubezpieczyciel.



## 2. ZAKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

W ramach Umowy ubezpieczenia Ubezpieczony jest objęty ochroną w zakresie:

- Pomocy Medycznej i Opiekuńczej (opisanej w § 8 OWU),
- Teleopieki Kardiologicznej (opisanej w § 9 OWU), wyłącznie dla wariantu II i wariantu III Umowy ubezpieczenia,
- Bezpiecznych Rachunków (opisanych w § 10 OWU),
- Pomocy w Domu (opisanej w § 11 OWU),
- Pomocy Prawnej (opisanej w § 12 OWU), wyłącznie w przypadku, gdy Ubezpieczający przy zawarciu Umowy ubezpieczenia dokonał rozszerzenia zakresu ochrony wariantu II lub wariantu III o Pomoc Prawną,
- Concierge – Osobistego Asystenta (opisanego w § 13 OWU).

Ochroną ubezpieczeniową jest objęte ryzyko zaistnienia Zdarzeń ubezpieczeniowych wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, z wyjątkiem zakresu Teleopieki Kardiologicznej.

Zakres ochrony ubezpieczeniowej obejmuje organizację lub organizację i pokrycie kosztów Usług assistance wymienionych szczegółowo w Tabelach stanowiących Załączniki nr 1-5 do niniejszej Karty Produktu.



## 3. ŚWIADCZENIA PRZYSŁUGUJĄCE KLIENTOWI LUB INNYM OSOBOM Z UMOWY UBEZPIECZENIA

Tabele świadczeń i limitów stanowią Załączniki nr 1-5 do niniejszej Karty Produktu.

## 4. KOSZT UBEZPIECZENIA

Do opłacenia składki ubezpieczeniowej zobowiązany jest Ubezpieczający. Ubezpieczający opłaca składkę jednorazowo za cały okres ubezpieczenia. Wysokość składki zależy od wariantu Umowy ubezpieczenia i wynosi:

| Wariant ubezpieczenia | Wariant I | Wariant II | Wariant III | Wariant II z ochroną prawną | Wariant III z ochroną prawną |
|-----------------------|-----------|------------|-------------|-----------------------------|------------------------------|
| Składka miesięczna    | 4,40 zł   | 6,70 zł    | 9,70 zł     | 8,70 zł                     | 11,70 zł                     |

## 5. ZASADY USTALANIA WYSOKOŚCI ŚWIADCZENIA

Z uwagi na charakter ubezpieczenia, brak jest szczególnych zasad ustalania wysokości świadczeń. Świadczenia i limity świadczeń przysługujących Ubezpieczonemu zostały wskazane szczegółowo w Załącznikach nr 1-5 do niniejszej Karty Produktu.

## 6. WYSOKOŚĆ SUMY UBEZPIECZENIA ORAZ PRZESŁANKI JEJ EWENTUALNEJ ZMIANY

Z uwagi na swój charakter, ubezpieczenie nie przewiduje kwotowej górnej granicy ubezpieczenia (sumy ubezpieczenia). Usługi assistance są świadczone w granicach limitów kwotowych lub ilościowych, które stanowią górną granicę odpowiedzialności w odniesieniu do Ubezpieczonego. Limity świadczeń określają szczegółowo Tabele stanowiące Załączniki nr 1-5 do niniejszej Karty Produktu.

## 7. OKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ. ZASADY KONTYNUACJI / WZNOWIENIA OCHRONY

Umowa ubezpieczenia zawierana jest na okres ochrony ubezpieczeniowej, który rozpoczyna się następnego dnia po dniu zawarcia Umowy ubezpieczenia i kończy się z upływem ostatniego dnia trwania Umowy kredytowej zgodnie z harmonogramem, obowiązującym w dniu zawarcia Umowy kredytowej.

Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z upływem wcześniejszej z dat: z upływem Okresu ochrony ubezpieczeniowej, z dniem śmierci Ubezpieczającego, z dniem wysłania przez Ubezpieczającego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy ubezpieczenia zawartej na odległość, z dniem wysłania lub złożenia przez Ubezpieczającego do Agenta lub Ubezpieczyciela oświadczenia o odstąpieniu lub wypowiedzeniu przez Ubezpieczającego Umowy ubezpieczenia, z dniem odstąpienia od Umowy kredytowej.



## 8. WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIELNOŚCI ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ

Wyłączenia odpowiedzialności w zakresie Pomocy Medycznej i Opiekuńczej:

Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia powstałe z tytułu lub w następstwie:

- 1) umyślnego działania Ubezpieczonego;
- 2) rażącego niedbalstwa, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności lub zasadom współżycia społecznego;
- 3) popełnienia przez Ubezpieczonego przestępstwa umyślnego stwierdzonego na podstawie prawomocnego wyroku sądu lub usiłowania popełnienia przestępstwa;
- 4) zdarzeń, do których doszło przed zawarciem Umowy ubezpieczenia;
- 5) umyślnego samookaleczenia Ubezpieczonego, samobójstwa Ubezpieczonego lub jego usiłowania;
- 6) działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, epidemii, pandemii, wycieków, zanieczyszczeń, skażeń, reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego bronią jądrową lub promieniotwórczością, strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, buntu, rozruchów, rewolucji, powstania, zamieszek społecznych i wojskowych, wojny, wojny domowej, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania, zarekwirowania i zniszczenia mienia;
- 7) leczenia eksperymentalnego i niepotwierdzonego badaniami;
- 8) zabiegów ze wskazań estetycznych, niezależnie od powodu ich wykonania;
- 9) wad wrodzonych;
- 10) zarażenia się HIV lub chorobami przekazywanymi drogą płciową, zachorowania na AIDS;
- 11) chorób przewlekłych;
- 12) nieprzestrzegania zaleceń lekarza;
- 13) leczenia profilaktycznego (leczenia zachowawczego lub zapobiegawczego);
- 14) uprawiania sportów ekstremalnych; sporty ekstremalne to: abseiling, alpinizm, baloniarstwo, bobsleje, bouldering, canoeing górski, downhill, MTB, ekstremalne maratony biegowe, football amerykański, freeskiing (narciarstwo poza wyznaczonymi trasami), gimnastyka sportowa i akrobatyczna, heli-skiing, heli-snowboarding, himalaizm (wyprawy w góry powyżej 5500 m n.p.m.), kajakarstwo górskie, kite-snowboarding, kite-skiing, kite-surfing, motocross, nurkowanie z akwalungiem poniżej 30 m, polo, rafting, rajdy terenowe, rugby, saneczkarstwo, skoki do wody, skoki na bungee, skoki spadochronowe, jazda skuterką wodnym, speleologia, szybownictwo, taternictwo, triathlon, signum polonicum, wspinaczka indoorowa, wspinaczka lodowa, wspinaczka wysokogórska, wyścigi samochodowe i motocyklowe;
- 15) wyczynowego lub zawodowego uprawiania sportu; Wyczynowe lub zawodowe uprawianie sportu to regularne lub intensywne treningi, przy jednoczesnym udziale w zawodach, imprezach czy obozach kondycyjnych i szkoleniowych, również w ramach przynależności do klubów sportowych, związków i organizacji sportowych, niezależnie od faktu, czy czerpany jest dochód z uprawianej dyscypliny sportu;
- 16) katastrof naturalnych, działania ognia lub innych żywiołów (trzęsienia ziemi, nagłe zmiany temperatury, powodzie, huragany, pożary, wybuchy, wyładowania atmosferyczne);

- 17) użycia biologicznych lub chemicznych materiałów, substancji lub składników w celu spowodowania zagrożenia życia lub zdrowia ludzkiego;
- 18) spożycia alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii, leków niezaordynowanych przez lekarza, użytych niezgodnie z zaleceniem lekarskim lub wskazaniem ich użycia, o ile zachowanie powodujące szkodę pozostawało w bezpośrednim związku przyczynowo-skutkowym ze spożyciem tych substancji;
- 19) zaburzeń psychicznych, zakwalifikowanych w Międzynarodowej Statystycznej Klasyfikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych ICD-10 jako zaburzenia psychiczne i zaburzenia zachowania (F00-F99);
- 20) prowadzenia hodowli psów lub kotów dla celów zarobkowych.

Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje kosztów:

- 1) rutynowych badań fizykalnych, w tym badań i testów ginekologicznych, szczepień i innych leków lub zabiegów zapobiegawczych;
- 2) świadczeń i usług medycznych w związku ze zdarzeniami, które miały miejsce poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- 3) wypłaty zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę.

Ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo do opóźnienia wykonania świadczenia na skutek:

- 1) strajków, niepokojów społecznych, zamieszek, aktów terroryzmu, sabotażu, wojny, wojny domowej, promieniowania radioaktywnego;
- 2) udokumentowanego działania Siły wyższej.

Wyłączenia odpowiedzialności w zakresie Teleopieki Kardiologicznej:

Zakres odpowiedzialności Ubezpieczyciela nie obejmuje zdarzeń:

- 1) zaistniałych przed zawarciem Umowy ubezpieczenia;
- 2) niezwiązanych z Nagłym zachorowaniem kardiologicznym lub Zaostrzeniem lub powikłaniem choroby kardiologicznej;
- 3) popełnienia przez Ubezpieczonego przestępstwa umyślnego stwierdzonego na podstawie prawomocnego wyroku sądu lub usiłowania popełnienia przestępstwa;
- 4) zaistniałych w wyniku leczenia eksperymentalnego i niepotwierdzonego badaniami;
- 5) zaistniałych w wyniku zabiegów ze wskazań estetycznych niezależnie od powodu ich wykonania;
- 6) zaistniałych w wyniku reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego bronią jądrową lub promieniotwórczością, wycieków, zanieczyszczeń, skażeń, epidemii lub pandemii.

Ubezpieczyciel nie odpowiada za ewentualne szkody powstałe na skutek interwencji pogotowia ratunkowego (wyważenie drzwi, wybicie szyb w oknie).

Ubezpieczyciel nie odpowiada za opóźnienie w wykonaniu usługi Teleopieki kardiologicznej, jeżeli jest ono wynikiem działania Siły wyższej.

Wyłączenia odpowiedzialności w zakresie Bezpiecznych Rachunków:

Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia powstałe z tytułu lub w następstwie:

- 1) umyślnego działania Ubezpieczonego;
- 2) rażącego niedbalstwa, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności lub zasadom współżycia społecznego;
- 3) popełnienia przez Ubezpieczonego przestępstwa umyślnego stwierdzonego na podstawie prawomocnego wyroku sądu lub usiłowania popełnienia przestępstwa;
- 4) zdarzeń, do których doszło przed zawarciem Umowy ubezpieczenia;
- 5) umyślnego samookaleczenia Ubezpieczonego, samobójstwa Ubezpieczonego lub jego usiłowania;
- 6) działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, epidemii, pandemii, wycieków, zanieczyszczeń, skażeń, reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego bronią jądrową lub promieniotwórczością, strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, buntu, rozruchów, rewolucji, powstania, zamieszek społecznych i wojskowych, wojny, wojny domowej, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania, zarekwirowania i zniszczenia mienia;
- 7) leczenia eksperymentalnego i niepotwierdzonego badaniami;
- 8) chorób przewlekłych;
- 9) spożycia alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii, leków niezaordynowanych przez lekarza, użytych niezgodnie z zaleceniem lekarskim lub wskazaniem ich użycia, o ile zachowanie powodujące szkodę pozostawało w bezpośrednim związku przyczynowo-skutkowym ze spożyciem tych substancji;
- 10) zaburzeń psychicznych, zakwalifikowanych w Międzynarodowej Statystycznej Klasyfikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych ICD-10 jako zaburzenia psychiczne i zaburzenia zachowania (F00-F99).

Wyłączenia odpowiedzialności w zakresie Pomocy w Domu:

Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia powstałe z tytułu lub w następstwie:

- 1) umyślnego działania Ubezpieczonego;
- 2) rażącego niedbalstwa, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności lub zasadom współżycia społecznego;
- 3) popełnienia przez Ubezpieczonego przestępstwa umyślnego stwierdzonego na podstawie prawomocnego wyroku sądu lub usiłowania popełnienia przestępstwa;
- 4) zdarzeń, do których doszło przed zawarciem Umowy ubezpieczenia;
- 5) działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, epidemii, pandemii, wycieków, zanieczyszczeń, skażeń, reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego bronią jądrową lub promieniotwórczością, strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, buntu, rozruchów, rewolucji, powstania, zamieszek społecznych i wojskowych, wojny, wojny domowej, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania, zarekwirowania i zniszczenia mienia;

- 6) spożycia alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii, leków niezaordynowanych przez lekarza, użytych niezgodnie z zaleceniem lekarskim lub wskazaniem ich użycia, o ile zachowanie powodujące szkodę pozostawało w bezpośrednim związku przyczynowo-skutkowym ze spożyciem tych substancji;
- 7) katastrof naturalnych, z wyjątkiem Zdarzenia losowego;
- 8) użycia biologicznych lub chemicznych materiałów, substancji lub składników w celu spowodowania zagrożenia życia lub zdrowia ludzkiego;
- 9) utraty danych na nośniku w wyniku Zdarzenia losowego, naprawy Sprzętu PC, Tabletu lub Telefonu komórkowego;
- 10) aktów wandalizmu;
- 11) niezgodnego ze wskazaniem producenta, dystrybutora lub importera użytkowaniem lub instalacją Sprzętu AGD, Sprzętu RTV, Sprzętu PC, Tabletu, Telefonu komórkowego.

Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje kosztów:

- 1) interwencji Specjalisty elektryka lub Specjalisty technika urządzeń grzewczych związanych z uszkodzeniami żarówek, bezpieczników, przedłużaczy oraz jakichkolwiek maszyn i urządzeń służących do prowadzenia działalności gospodarczej;
- 2) interwencji Specjalisty związanych z uszkodzeniami kanalizacji, rur instalacyjnych, gazowych i wodociągowych oraz podziemnych linii energetycznych oraz wszystkich tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiadają administracja budynku lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
- 3) interwencji Specjalisty, Specjalisty RTV, Specjalisty AGD, Specjalisty PC, związanych z konserwacją: instalacji elektrycznej, instalacji grzewczej, instalacji wodno-kanalizacyjnej, Sprzętu RTV, Sprzętu AGD, Sprzętu PC, Tabletu, Telefonu komórkowego, urządzeń oraz stałych elementów w Miejscu zamieszkania;
- 4) poszukiwania szkody: kucia ścian, podłóg, demontażu urządzeń i armatury, demontażu zabudowy kuchennej i łazienkowej;
- 5) usług związanych z uszkodzeniem wynikłym na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania lub konserwacji Sprzętu AGD, Sprzętu RTV, Sprzętu PC, Tabletu, Telefonu komórkowego, a także stosowania sprzętu niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa (w tym stosowania częstotliwości wyższych niż przewidziano dla danego modelu);
- 6) usług związanych z uszkodzeniami i wadami Sprzętu AGD, Sprzętu RTV, Sprzętu PC, Tabletu, Telefonu komórkowego wynikłymi na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrojów lub zmian konstrukcyjnych dokonywanych przez Ubezpieczonego lub użytkującego;
- 7) spowodowanych przez uszkodzenia mechaniczne, chemiczne, termiczne lub celowe uszkodzenia Sprzętu AGD, Sprzętu RTV, Sprzętu PC, Tabletu, Telefonu komórkowego i wywołane nimi wady;
- 8) czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest Ubezpieczony lub użytkujący we własnym zakresie i na własny koszt, tj.: zainstalowanie sprzętu, konserwacja, instalacja oprogramowania;
- 9) związanych z naprawą lub transportem Sprzętu AGD, Sprzętu RTV, Sprzętu PC, Tabletu, Telefonu komórkowego na skutek Awarii powstałych w związku z prowadzoną działalnością zawodową lub gospodarczą;
- 10) usług związanych z uszkodzeniami software, wszelkiego oprogramowania, centrali telefonicznych, urządzeń peryferyjnych, drukarek, skanerów, a także myszy oraz innego sprzętu hardware nie będącego Tabletem ani Telefonem komórkowym i niewymienionego w definicji Sprzętu PC;
- 11) naturalnego zużycia następujących elementów: toner, atrament, bateria, czytnik lasera;
- 12) naprawy uszkodzeń wynikających z braku wzajemnej kompatybilności elementów Sprzętu PC, Tabletu, Telefonu komórkowego i oprogramowania albo wynikających z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji.

Ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo do opóźnienia wykonania świadczenia na skutek:

- 1) strajków, niepokojów społecznych, zamieszek, aktów terroryzmu, sabotażu, wojny, wojny domowej, promieniowania radioaktywnego;
- 2) udokumentowanego działania Siły wyższej.

Wyłączenia odpowiedzialności w zakresie Pomocy Prawnej:

Odpowiedzialność Ubezpieczyciela nie obejmuje ochrony interesów prawnych:

- 1) związanych z prowadzeniem przez Ubezpieczonego gospodarstwa rolnego;
- 2) pozostających w związku z wydarzeniami wojennymi, atakami terrorystycznymi, katastrofami, rozruchami i niepokojami społecznymi, strajkami, rozruchami, szkodami nuklearnymi lub genetycznymi i trzęsieniami ziemi;
- 3) z zakresu prawa karnego, prawa wykroczeń, prawa karnego skarbowego, postępowania karnego oraz postępowania w sprawach o wykroczenie;
- 4) roszczeń pomiędzy Ubezpieczonym a Ubezpieczycielem, a także roszczeń pomiędzy Ubezpieczonymi na podstawie tej samej Umowy Ubezpieczenia;
- 5) z zakresu prawa rodzinnego i opiekuńczego;
- 6) z zakresu prawa spadkowego;
- 7) z zakresu prawa podatkowego, celnego oraz dotyczącego innych opłat publicznoprawnych;
- 8) z zakresu prawa górniczego i geologicznego;
- 9) z zakresu prawa ubezpieczeń społecznych;
- 10) z zakresu prawa budowlanego, gospodarki nieruchomościami lub zagospodarowania przestrzennego, podziałem, scaleniem i innymi przekształceniami nieruchomości oraz spraw dotyczących ochrony przyrody, ochrony środowiska oraz odpadów;
- 11) w sprawach i problemach prawnych dotyczących nabycia, zbycia lub obciążenia nieruchomości (w szczególności sporów z umowy sprzedaży, zamiany lub darowizny, umowy deweloperskiej, spraw dotyczących wad fizycznych lub prawnych, umowy pośrednictwa w zbyciu lub nabyciu nieruchomości), a także dotyczących budowy lub przebudowy nieruchomości: budynku lub lokalu, w tym sporów wynikających z umów zawieranych w celu budowy lub przebudowy budynku lub lokalu, w tym umowy pożyczki lub kredytu zawartych w celu sfinansowania nabycia nieruchomości albo budowy lub przebudowy nieruchomości lub jej części;

- 12) spraw wynikających z gier lub zakładów albo czynności, które nie mogą być przedmiotem prawnie skutecznej umowy, a także sporów z umów poręczenia, przejęcia lub przystąpienia do długu albo innego rodzaju zabezpieczeń wierzytelności, gwarancji bankowych lub ubezpieczeniowych;
- 13) spraw o odszkodowanie od pracowników Ubezpieczonego;
- 14) w związku z postępowaniem upadłościowym lub naprawczym, które zostało albo miało zostać wszczęte;
- 15) z zakresu prawa Unii Europejskiej i prawa międzynarodowego;
- 16) w postępowaniu przed Trybunałem Konstytucyjnym, sądami konstytucyjnymi oraz trybunałami międzynarodowymi;
- 17) w zakresie zastępstwa procesowego.



## 9. REZYGNACJA Z OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

Ubezpieczający ma prawo do odstąpienia od Umowy ubezpieczenia w terminie do 30 dni od jej zawarcia. Ubezpieczający ma prawo do wypowiedzenia Umowy ubezpieczenia w każdym czasie, po upływie 30 dni od jej zawarcia. Oświadczenie o odstąpieniu lub wypowiedzeniu jest skuteczne z dniem jego złożenia w siedzibie Agenta lub Ubezpieczyciela lub wysłania na adres siedziby Agenta lub Ubezpieczyciela.



## 10. ZGŁASZANIE ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

W celu zgłoszenia zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego, Ubezpieczony lub osoba kontaktująca się w jego imieniu powinna niezwłocznie, po powstaniu Zdarzenia ubezpieczeniowego, skontaktować się z Ubezpieczycielem pod czynny przez całą dobę, 7 dni w tygodniu oraz wszystkie dni w roku numer telefonu: (22) 522 27 66 lub (22) 232 27 66. Szczegółowe informacje w zakresie zgłaszania Zdarzenia ubezpieczeniowego zawarte są w § 8.4, 9.4, 10.3, 11.4 oraz 12.3 OWU.



## 11. ZASADY I TRYB ZGŁASZANIA ORAZ ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

- 1) Reklamacje dotyczące Umowy ubezpieczenia można złożyć Ubezpieczycielowi bezpośrednio w formie:
  - ustnej – telefonicznie pod numerem telefonu: (22) 522 26 40 (dostępny w dni robocze w godzinach 8-16) albo osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Ubezpieczyciela,
  - pisemnej – przesyłką pocztową na adres korespondencyjny: AWP P&C S.A. Oddział w Polsce ul. Domaniewska 50b, 02-672 Warszawa lub osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela,
  - elektronicznej – za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@mondial-assistance.pl
- 2) Ubezpieczyciel rozpatrzy reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem Umowy ubezpieczenia niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu do 60 dni. O wydłużonym terminie rozpatrywania reklamacji wraz z uzasadnieniem oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia składający reklamację zostanie poinformowany w formie pisemnej.
- 3) Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej za pośrednictwem poczty. Na wniosek składającego reklamację odpowiedź może być wysłana pocztą elektroniczną.
- 4) Składającemu reklamację przysługuje prawo do odwołania się od uzyskanej odpowiedzi na reklamację poprzez złożenie wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy w formie pisemnej lub elektronicznej w terminie 30 dni od jej otrzymania do Dyrektora Ubezpieczyciela. Odpowiedź na odwołanie udzielana jest w formie pisemnej niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania i przesyłana jest za pośrednictwem poczty.
- 5) Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub uprawnionym z Umowy Ubezpieczenia, w sytuacji nieuwzględnienia jej roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego. Dane teleadresowe Rzecznika Finansowego wskazane zostały w § 14 ust. 6 OWU.
- 6) Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub uprawnionym z Umowy Ubezpieczenia przysługuje, w sytuacji nieuwzględnienia jej roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, prawo do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
- 7) Spory wynikające z Umowy ubezpieczenia można rozwiązać na drodze postępowania sądowego poprzez wystąpienie z powództwem do sądu powszechnego. Pozwanym powinien być Ubezpieczyciel.
- 8) Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
- 9) 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.

## 12. OCHRONA UBEZPIECZENIOWA OSÓB INNYCH NIŻ KLIENT

Brak możliwości obejmowania ochroną ubezpieczeniową osób innych niż Ubezpieczony.

### **13. PODMIOT UPRAWNIONY DO OTRZYMANIA ŚWIADCZENIA**

Uprawnionym do świadczeń wskazanych w OWU jest Ubezpieczony.

### **14. ODSTĄPIENIE OD UMOWY UBEZPIECZENIA**

Ubezpieczający ma prawo zrezygnować z ubezpieczenia w każdym czasie. Sposób zgłaszania rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej opisany jest w pkt 9 powyżej.

### **15. OPODATKOWANIE ŚWIADCZEŃ**

Nie dotyczy.

**Załącznik nr 1 do Karty Produktu**
**Tabela nr 1 – Pomoc Medyczna i Opiekuńcza**

| Nazwa usługi                                      | wariant I                                                                                                                    |                                                         | wariant II                                                                                                                   |                                                         | wariant III                                                                                                                  |                                                         |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|                                                   | Limit ilościowy dla każdego Ubezpieczonego                                                                                   | Łączny limit kwotowy na jedno Zdarzenie ubezpieczeniowe | Limit ilościowy dla każdego Ubezpieczonego                                                                                   | Łączny limit kwotowy na jedno Zdarzenie ubezpieczeniowe | Limit ilościowy dla każdego Ubezpieczonego                                                                                   | Łączny limit kwotowy na jedno Zdarzenie ubezpieczeniowe |
| WIZYTA LEKARZA PIERWSZEGO KONTAKTU                | Nagle zachorowanie – do 2 wizyt w Roku ubezpieczeniowym<br><br>Nieszczęśliwy wypadek – 1 wizyta na Zdarzenie ubezpieczeniowe | 1 500 PLN                                               | Nagle zachorowanie – do 3 wizyt w Roku ubezpieczeniowym<br><br>Nieszczęśliwy wypadek – 1 wizyta na Zdarzenie ubezpieczeniowe | 2 500 PLN                                               | Nagle zachorowanie – do 3 wizyt w Roku ubezpieczeniowym<br><br>Nieszczęśliwy wypadek – 1 wizyta na Zdarzenie ubezpieczeniowe | 3 000 PLN                                               |
| DOSTARCZENIE LEKÓW                                | bez limitu ilościowego usług w Roku ubezpieczeniowym                                                                         |                                                         | bez limitu ilościowego usług w Roku ubezpieczeniowym                                                                         |                                                         | bez limitu ilościowego usług w Roku ubezpieczeniowym                                                                         |                                                         |
| TRANSPORT MEDYCZNY DO PLACÓWKI MEDYCZNEJ          | Nieszczęśliwy wypadek – 1 Transport medyczny na Zdarzenie ubezpieczeniowe                                                    |                                                         | Nieszczęśliwy wypadek – 1 Transport medyczny na Zdarzenie ubezpieczeniowe                                                    |                                                         | Nieszczęśliwy wypadek – 1 Transport medyczny na Zdarzenie ubezpieczeniowe                                                    |                                                         |
| TRANSPORT MEDYCZNY POMIĘDZY PLACÓWKAMI MEDYCZNYMI | Nieszczęśliwy wypadek – 1 Transport medyczny na Zdarzenie ubezpieczeniowe                                                    |                                                         | Nieszczęśliwy wypadek – 1 Transport medyczny na Zdarzenie ubezpieczeniowe                                                    |                                                         | Nieszczęśliwy wypadek – 1 Transport medyczny na Zdarzenie ubezpieczeniowe                                                    |                                                         |
| TRANSPORT MEDYCZNY Z PLACÓWKI MEDYCZNEJ           | Nieszczęśliwy wypadek – 1 Transport medyczny na Zdarzenie ubezpieczeniowe                                                    |                                                         | Nieszczęśliwy wypadek – 1 Transport medyczny na Zdarzenie ubezpieczeniowe                                                    |                                                         | Nieszczęśliwy wypadek – 1 Transport medyczny na Zdarzenie ubezpieczeniowe                                                    |                                                         |
| PROCES REHABILITACYJNY                            | bez limitu ilościowego usług w Roku ubezpieczeniowym                                                                         |                                                         | bez limitu ilościowego usług w Roku ubezpieczeniowym                                                                         |                                                         | bez limitu ilościowego usług w Roku ubezpieczeniowym                                                                         |                                                         |
| DOSTARCZENIE SPRZĘTU REHABILITACYJNEGO            | bez limitu ilościowego usług w Roku ubezpieczeniowym                                                                         |                                                         | bez limitu ilościowego usług w Roku ubezpieczeniowym                                                                         |                                                         | bez limitu ilościowego usług w Roku ubezpieczeniowym                                                                         |                                                         |
| WIZYTA PIEŁĘGNIARKI                               | Nagle zachorowanie lub Nieszczęśliwy wypadek – łącznie do 7 wizyt w Roku ubezpieczeniowym                                    |                                                         | Nagle zachorowanie lub Nieszczęśliwy wypadek – łącznie do 7 wizyt w Roku ubezpieczeniowym                                    |                                                         | Nagle zachorowanie lub Nieszczęśliwy wypadek – łącznie do 10 wizyt w Roku ubezpieczeniowym                                   |                                                         |
| POMOC DOMOWA PO HOSPITALIZACJI                    | bez limitu ilościowego usług w Roku ubezpieczeniowym                                                                         |                                                         | bez limitu ilościowego usług w Roku ubezpieczeniowym                                                                         |                                                         | bez limitu ilościowego usług w Roku ubezpieczeniowym                                                                         |                                                         |

Tabela nr 2

| Nazwa usługi                                  | wariorit I                                                                   | wariorit II                                                                  | wariorit III                                                                 |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
|                                               | Limit na jedno Zdarzenie ubezpieczeniowe                                     | Limit na jedno Zdarzenie ubezpieczeniowe                                     | Limit na jedno Zdarzenie ubezpieczeniowe                                     |
| OPIEKA NAD DZIEĆMI I OSOBAMI NIESAMODZIELNYMI | 150 PLN/dzień maksymalnie do 3 dni                                           | 150 PLN/dzień maksymalnie do 3 dni                                           | 150 PLN/dzień maksymalnie do 7 dni                                           |
| TRANSPORT OSOBY DO OPIEKI                     | jednorazowy transport w dwie strony – bilety autobusowe lub kolejowe I klasy | jednorazowy transport w dwie strony – bilety autobusowe lub kolejowe I klasy | jednorazowy transport w dwie strony – bilety autobusowe lub kolejowe I klasy |
| PRYWATNE LEKCJE                               | 500 PLN                                                                      | 500 PLN                                                                      | 500 PLN                                                                      |
| OPIEKA NAD ZWIERZĘTAMI DOMOWYMI               | 150 PLN maksymalnie do 3 dni                                                 | 150 PLN maksymalnie do 3 dni                                                 | 350 PLN maksymalnie do 7 dni                                                 |
| TRANSPORT ZWIERZĄT DOMOWYCH                   | 200 PLN                                                                      | 200 PLN                                                                      | 200 PLN                                                                      |
| POMOC PSYCHOLOGA W TRUDNEJ SYTUACJI LOSOWEJ   | 500 PLN                                                                      | 500 PLN                                                                      | 500 PLN                                                                      |
| WIZYTA LEKARZA WETERYNARII                    | –                                                                            | –                                                                            | do 200 PLN                                                                   |

Tabela nr 3

| Nazwa usługi                           | wariorit I  | wariorit II | wariorit III |
|----------------------------------------|-------------|-------------|--------------|
| ORGANIZACJA WIZYTY LEKARZA SPECJALISTY | organizacja | organizacja | organizacja  |
| INFOLINIA MEDYCZNA                     | tak         | tak         | tak          |

#### Załącznik nr 2 do Karty Produktu

Tabela nr 4 – Teleopieka Kardiologiczna

| Nazwa usługi                                                                                  | wariorit I | wariorit II | wariorit III |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|--------------|
| TELEOPIEKA KARDIOLOGICZNA (dostarczenie i odbiór Ubezpieczonemu aparatu EKG na okres 365 dni) | –          | tak         | tak          |

#### Załącznik nr 3 do Karty Produktu

Tabela nr 5 – Bezpieczne Rachunki

| wariorit I                      | wariorit II                     | wariorit III                    |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Limit na świadczenie miesięczne | Limit na świadczenie miesięczne | Limit na świadczenie miesięczne |
| 500 PLN                         | 600 PLN                         | 800 PLN                         |

Załącznik nr 4 do Karty Produktu

Tabela nr 6 – Pomoc w Domu

| Nazwa usługi                                                                                                    | wariant I                                     |                                                                                                                                                                                                                                 | wariant II                                    |                                                                                                                                                                                                                                 | wariant III                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                 | Limit ilościowy usług w Roku ubezpieczeniowym | Limit kwotowy na jedno Zdarzenie ubezpieczeniowe                                                                                                                                                                                | Limit ilościowy usług w Roku ubezpieczeniowym | Limit kwotowy na jedno Zdarzenie ubezpieczeniowe                                                                                                                                                                                | Limit ilościowy usług w Roku ubezpieczeniowym | Limit kwotowy na jedno Zdarzenie ubezpieczeniowe                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW TRANSPORTU DO HOTELU i Z HOTELU albo DO OSOBY WYZNACZONEJ i OD OSOBY WYZNACZONEJ | bez limitu                                    | 600 PLN łącznie                                                                                                                                                                                                                 | bez limitu                                    | 600 PLN łącznie                                                                                                                                                                                                                 | bez limitu                                    | 600 PLN łącznie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW ZAKWATEROWANIA W HOTELU                                                          | 1                                             | 200 PLN za dobę /osobę maksymalnie na 2 doby                                                                                                                                                                                    | 1                                             | 200 PLN za dobę /osobę maksymalnie na 2 doby                                                                                                                                                                                    | 1                                             | 200 PLN za dobę /osobę maksymalnie na 2 doby                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW TRANSPORTU I PRZECHOWYWANIA OCALAŁEGO MIENIA                                     | bez limitu                                    | 600 PLN                                                                                                                                                                                                                         | bez limitu                                    | 600 PLN                                                                                                                                                                                                                         | bez limitu                                    | 600 PLN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW DOZORU MIENIA                                                                    | bez limitu                                    | 600 PLN                                                                                                                                                                                                                         | bez limitu                                    | 600 PLN                                                                                                                                                                                                                         | bez limitu                                    | 600 PLN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW INTERWENCJI SPECJALISTY DOMOWEGO                                                 | bez limitu                                    | ślusarz, hydraulik, elektryk, dekarz, technik urządzeń grzewczych – 600 PLN                                                                                                                                                     | bez limitu                                    | ślusarz, hydraulik, elektryk, dekarz, szklarz, technik urządzeń grzewczych – 600 PLN (z pokryciem kosztów użytych części i materiałów)                                                                                          | bez limitu                                    | ślusarz, hydraulik, elektryk, dekarz, szklarz, technik urządzeń grzewczych – 600 PLN (z pokryciem kosztów użytych części i materiałów)                                                                                                                                                                                                   |
| ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW EKIPY SPRZĄTAJĄCEJ                                                               | –                                             | –                                                                                                                                                                                                                               | 1                                             | 600 PLN                                                                                                                                                                                                                         | 1                                             | 600 PLN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW NAPRAWY SPRZĘTU AGD/SPRZĘTU RTV                                                  | 2 dla Sprzętu AGD i 2 dla Sprzętu RTV         | 600 PLN:<br><br>sprzęt nie starszy niż 7-letni – naprawa z pokryciem kosztów użytych części i materiałów<br><br>sprzęt starszy niż 7-letni i nie starszy niż 9-letni – naprawa bez pokrycia kosztów użytych części i materiałów | 2 dla Sprzętu AGD i 2 dla Sprzętu RTV         | 600 PLN:<br><br>sprzęt nie starszy niż 7-letni – naprawa z pokryciem kosztów użytych części i materiałów<br><br>sprzęt starszy niż 7-letni i nie starszy niż 9-letni – naprawa bez pokrycia kosztów użytych części i materiałów | 2 dla Sprzętu AGD i 2 dla Sprzętu RTV         | 600 PLN:<br><br>sprzęt nie starszy niż 7-letni – naprawa z pokryciem kosztów użytych części i materiałów, albo zwrot kosztów zakupu nowego sprzętu do 600 zł i nie więcej niż wartość sprzętu, który uległ Awarii<br><br>sprzęt starszy niż 7-letni i nie starszy niż 9-letni – naprawa bez pokrycia kosztów użytych części i materiałów |

Tabela nr 6 CD.

| Nazwa usługi                                                                  | wariant I                                     |                                                                   | wariant II                                    |                                                                             | wariant III                                   |                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                               | Limit ilościowy usług w Roku ubezpieczeniowym | Limit kwotowy na jedno Zdarzenie ubezpieczeniowe                  | Limit ilościowy usług w Roku ubezpieczeniowym | Limit kwotowy na jedno Zdarzenie ubezpieczeniowe                            | Limit ilościowy usług w Roku ubezpieczeniowym | Limit kwotowy na jedno Zdarzenie ubezpieczeniowe                                                                       |
| ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW NAPRAWY SPRZĘTU PC (nie starszego niż 9-letni) | 1                                             | 600 PLN (naprawa z pokryciem kosztów użytych części i materiałów) | 1                                             | 600 PLN (naprawa z pokryciem kosztów użytych części i materiałów)           | 1                                             | 600 PLN (naprawa z pokryciem kosztów użytych części i materiałów)                                                      |
| ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW NAPRAWY TABLETU (nie starszego niż 5-letni)    | –                                             | –                                                                 | –                                             | –                                                                           | 1                                             | 600 PLN (naprawa z pokryciem kosztów użytych części i materiałów)                                                      |
| ORGANIZACJA I POKRYCIE KOSZTÓW ODZYSKIWANIA UTRACONYCH DANYCH                 | –                                             | –                                                                 | 1                                             | 500 PLN (Sprzęt PC nie starszy niż 9-letni, Tablet nie starszy niż 3-letni) | 1                                             | 500 PLN (Sprzęt PC nie starszy niż 9-letni, Tablet nie starszy niż 3-letni, Telefon komórkowy nie starszy niż 3-letni) |
| ORGANIZACJA WIZYTY PROJEKTANTA WNĘTRZ                                         | bez limitu                                    | organizacja (bez pokrycia kosztów)                                | bez limitu                                    | organizacja (bez pokrycia kosztów)                                          | bez limitu                                    | organizacja (bez pokrycia kosztów)                                                                                     |
| ORGANIZACJA POMOCY SPECJALISTY                                                | bez limitu                                    | organizacja (bez pokrycia kosztów)                                | bez limitu                                    | organizacja (bez pokrycia kosztów)                                          | bez limitu                                    | organizacja (bez pokrycia kosztów)                                                                                     |
| INFOLINIA USŁUGODAWCY                                                         | bez limitu                                    | nie dotyczy                                                       | bez limitu                                    | nie dotyczy                                                                 | bez limitu                                    | nie dotyczy                                                                                                            |
| INFOLINIA KULTURA W ZASIĘGU RĘKI                                              | bez limitu                                    | nie dotyczy                                                       | bez limitu                                    | nie dotyczy                                                                 | bez limitu                                    | nie dotyczy                                                                                                            |
| INFOLINIA EMERYTALNO-RENTOWA                                                  | bez limitu                                    | nie dotyczy                                                       | bez limitu                                    | nie dotyczy                                                                 | bez limitu                                    | nie dotyczy                                                                                                            |
| INFOLINIA PRACOWNICZA                                                         | bez limitu                                    | nie dotyczy                                                       | bez limitu                                    | nie dotyczy                                                                 | bez limitu                                    | nie dotyczy                                                                                                            |
| INFOLINIA IT                                                                  | –                                             | –                                                                 | bez limitu                                    | nie dotyczy                                                                 | bez limitu                                    | nie dotyczy                                                                                                            |

**Załącznik nr 5 do Karty Produktu**

Tabela nr 7 – Pomoc Prawna

| Świadczenie                                     | wariant I | wariant II<br>(za dodatkową opłatą)                     | wariant III<br>(za dodatkową opłatą)                    |
|-------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|                                                 |           | Limit Zdarzeń Ubezpieczeniowych w Roku ubezpieczeniowym | Limit Zdarzeń Ubezpieczeniowych w Roku ubezpieczeniowym |
| Świadczenia wymienione w § 12.1 ust. 3 pkt. 1-3 |           | 24                                                      | 24                                                      |
| Świadczenia wymienione w § 12.1 ust. 3 pkt. 4-5 | –         | 12                                                      | 12                                                      |
| Świadczenia wymienione w § 12.1 ust. 3 pkt. 6-9 |           | 6                                                       | 6                                                       |