



Karta Produktu

Grupowe Ubezpieczenie Podróży Zagranicznej
dla Posiadaczy Kart Kredytowych CLASS&CLUB
wydanych przez RAIFFEISEN BANK POLSKA S.A.

Ubezpieczający

Raiffeisen Bank Polska S.A., zwany dalej Bankiem.

Ubezpieczony

Posiadacz oraz Użytkownik Karty wydanej przez Raiffeisen Bank Polska S.A. oraz jego Małżonek lub Partner a także dzieci poniżej 25 roku życia pozostające na jego utrzymaniu w okresie obowiązywania Umowy ubezpieczenia, który opłacił Kartą koszty związane z podróżą zagraniczną, oraz który w dniu przystąpienia do ubezpieczenia nie ukończył 65 roku życia.

Ubezpieczyciel

UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Łodzi przy ul. Gdańskiej 132.

Forma ubezpieczenia

Ubezpieczenie grupowe.



Karta Produktu została opracowana przez UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., by pokazać kluczowe informacje o ubezpieczeniu oraz pomóc zrozumieć jego cechy. Niemniej jednak, należy mieć zawsze na uwadze, że podstawą udzielania ochrony ubezpieczeniowej są ogólne warunki ubezpieczenia.

Jeśli nie rozumiesz opisu ubezpieczenia zawartego w niniejszej Karcie albo nie jesteś pewien/pewna, czy produkt jest dla Ciebie odpowiedni, poproś o wyjaśnienie wszelkich wątpliwości.

1. Przystąpienie do grupowej umowy ubezpieczenia

Umowa ubezpieczenia grupowego została zawarta pomiędzy UNIQA TU S.A. i Bankiem. Umowa została zawarta na rachunek Klientów Banku.

Ochroną ubezpieczeniową mogą zostać objęci klienci Banku - Posiadacze Kart kredytowych Class&Club, którzy spełniają łącznie następujące warunki:

- 1) ukończyli 18 lat (nie dotyczy Osoby towarzyszącej) oraz nie ukończyli 65 roku życia;
- 2) zostali zgłoszeni przez Ubezpieczającego do ubezpieczenia (nie dotyczy małżonka, partnera oraz dzieci);
- 3) za których Ubezpieczający opłacił składkę za okres Ochrony ubezpieczeniowej.

Podstawą przystąpienia Ubezpieczonego do Umowy ubezpieczenia jest złożenie **Deklaracji zgody**.

W przypadku wystawienia nowej Karty kredytowej w miejsce Karty unieważnionej lub Karty, której okres ważności zakończył się, ochrona ubezpieczeniowa dla nowo wystawionej Karty jest kontynuowana bez konieczności ponownego składania Deklaracji zgody na przystąpienie do umowy ubezpieczenia.

Deklaracja zgody - dokument zawierający oświadczenie woli Ubezpieczonego o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia i zgodę na objęcie go Ochroną ubezpieczonego, sporządzony:

- a) w formie pisemnej lub
- b) w formie elektronicznej, poprzez platformę internetową rejestrującą oświadczenie woli Ubezpieczonego lub
- c) w formie ustnego oświadczenia Ubezpieczonego właściwie rejestrowanego za pomocą urządzenia nagrywającego dźwięk, w którym wyraża on wolę objęcia Ochroną ubezpieczeniową w ramach niniejszego ubezpieczenia;

2. Podstawowe informacje dotyczące udzielania ochrony ubezpieczeniowej

Okres ubezpieczenia dla każdego Ubezpieczonego, który przystąpił do Umowy grupowego ubezpieczenia **wynosi 1 rok** od wydania karty oraz złożenia podpisanej deklaracji przystąpienia do ubezpieczenia. Ochrona ubezpieczeniowa **zostaje przedłużona na kolejny okres ubezpieczenia**, o ile Ubezpieczony **nie ukończył 65 roku życia** lub na 1 miesiąc przed końcem okresu ubezpieczenia nie złożył Deklaracji odstąpienia.

Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje **pierwsze 60 dni** trwania każdej podróży zagranicznej, tj. od chwili przekroczenia przez Ubezpieczonego granicy RP przy wyjeździe i obejmuje okres podróży Ubezpieczonego za granicą aż do momentu powrotu Ubezpieczonego, co oznacza chwilę przekroczenia granicy RP, z zastrzeżeniem, że dla usług Home Assistance ochrona trwa 1 rok od momentu wydania Karty oraz złożenia podpisanej Deklaracji zgody.

Ubezpieczony objęty jest ochroną ubezpieczeniową nawet, jeżeli nie podróżuje z Posiadaczem lub Użytkownikiem Karty.

Ubezpieczony objęty jest ochroną ubezpieczeniową na całym świecie, w trakcie nieograniczonej liczby wyjazdów prywatnych i służbowych z zastrzeżeniem punktu 2.

Ochrona ubezpieczeniowa dotyczy Podróży zagranicznej podczas której **opłacono kartą przynajmniej jeden z następujących kosztów związanych z podróżą zagraniczną:**

- a) bilet na podróż międzynarodową odbywaną środkiem transportu przewoźnika zawodowego,
- b) zakwaterowanie za granicą,
- c) wycieczkę zagraniczną
- d) zakupy kartą w ciągu 24 godz. od przekroczenia granicy na kwotę o równowartości min. 50 EUR według średniego kursu NBP z dnia dokonania zakupu,
- e) zakupy kartą w ciągu 24 godzin przed przekroczeniem granicy RP na kwotę o równowartości min. 50 EUR według średniego kursu NBP z dnia dokonania zakupu.

3. Odstąpienie i wypowiedzenie Umowy Ubezpieczenia

Odstąpienie

Ubezpieczony, który przystąpił do Umowy ubezpieczenia, ma prawo wystąpić z Umowy Ubezpieczenia ze skutkiem odstąpienia od tej umowy w terminie 30 dni od daty przystąpienia do Umowy ubezpieczenia. W takim przypadku UNIQA TU S.A. nie udziela Ochrony ubezpieczeniowej.

Rezygnacja

Ubezpieczony, który przystąpił do Umowy ubezpieczenia może zrezygnować z Ochrony ubezpieczeniowej poprzez złożenie oświadczenia w tym zakresie Ubezpieczającemu. W przypadku złożenia oświadczenia o rezygnacji z Ochrony ubezpieczeniowej, Ochrona ubezpieczeniowa danego Ubezpieczonego ustaje ze skutkiem na koniec miesiąca, w którym złożono oświadczenie o rezygnacji.

Oświadczenie o odstąpieniu lub wypowiedzeniu Umowy Ubezpieczenia można złożyć:

- 1) w formie pisemnej lub
- 2) w formie ustnej z zastosowaniem środków porozumiewania się na odległość, właściwie rejestrowane za pomocą urządzenia nagrywającego dźwięk.

4. Przedmiot ubezpieczenia oraz wysokość Sum ubezpieczenia

Przedmiot ubezpieczenia	Suma ubezpieczenia w EUR
A. Następstwa nieszczęśliwych wypadków	
1. Trwałe inwalidztwo częściowe	350 000 na osobę
2. Trwałe inwalidztwo częściowe na skutek wypadku w wynajętym samochodzie	100 000 na osobę

3. Zgon spowodowany nieszczęśliwym wypadkiem, w tym w odniesieniu do:	350 000 na osobę
1) Dzieci w wieku do lat 5	10 000 na osobę
2) Dzieci w wieku powyżej 5 do 15 lat	20 000 na osobę
3) Małżonka i dzieci powyżej 15 lat	350 000 na osobę
4. Zgon spowodowany nieszczęśliwym wypadkiem w wynajętym samochodzie	100 000 na osobę
B. Koszty poszukiwania i transportu zwłok (dodatkowy limit)	30 000 na osobę
C. Koszt leczenia i Assistance medyczny za granicą	20 000 na osobę
D. Dzielne świadczenie szpitalne (maksymalnie do 30 dni)	50 na osobę (Szwajcaria i USA) 25 na osobę (pozostałe kraje)
E. Opóźnienie / zagubienie bagażu	250 / podróż (powyżej 4 godzin od przylotu) 500 / podróż (powyżej 48 godzin od przylotu)
F. Opóźnieni podróży / spóźnienie na połączenie	200 / podróż
G. Usługi Assistance w podróży	Limity zgodnie z zapisami w OWU dla poszczególnych usług Assistance; w przypadku braku limitów do wysokości poniesionych kosztów

- Przedstawione powyżej limity w odniesieniu do poszczególnych przedmiotów ubezpieczenia dotyczą jednej podróży.
- W przypadku ubezpieczenia **grupy zorganizowanej** maksymalny limit dla wszystkich świadczeń wypłaconych w odniesieniu do tej grupy z tytułu jednego wypadku mającego miejsce podczas jednej podróży wynosi **5 000 000 EUR**.

Zakres terytorialny ubezpieczenia obejmuje cały świat, z tym że ochroną ubezpieczeniową nie są objęte zdarzenia jakie zaistniały na terytorium państw, w których toczy się jakakolwiek wojna lub panuje epidemia, a informacje o tym podano do powszechnej wiadomości przed wyjazdem Ubezpieczonego i pod warunkiem, że nieszczęśliwy wypadek lub nagłe zachorowanie jest z tym związane.

5. Następstwa nieszczęśliwych wypadków – informacje szczegółowe

Trwałe inwalidztwo częściowe

Ochroną ubezpieczeniową objęte jest trwałe inwalidztwo częściowe, które skutkuje uszkodzeniem organu lub funkcji organu w przypadku zaistnienia nieszczęśliwego wypadku.

Rodzaj inwalidztwa częściowego oraz wysokość świadczeń przedstawia tabela:

L.p.	Rodzaj uszkodzenia organu lub funkcji organizmu	% sumy ubezpieczenia
1.	Utrata wzroku w obojgu oczach	100
2.	Utrata kończyny górnej i kończyny dolnej	100
3.	Utrata obu przedramion lub obu kończyn górnych	100
4.	Utrata kończyny górnej i całkowita utrata wzroku w jednym oku	100
5.	Utrata kończyny dolnej i całkowita utrata wzroku w jednym oku	100
6.	Utrata obu kończyn dolnych	100
7.	Utrata kończyny górnej	50
8.	Całkowita utrata wzroku w jednym oku	50
9.	Utrata kończyny dolnej	50

Łączna wysokość świadczeń za trwałe inwalidztwo częściowe nie może przekroczyć 100% sumy ubezpieczenia.

Zgon spowodowany nieszczęśliwym wypadkiem

W przypadku „Zgonu Ubezpieczonego spowodowanego nieszczęśliwym wypadkiem” Ubezpieczyciel wypłaci **świadczenie równe Sumie ubezpieczenia** dla tego ryzyka.

Świadczenie zostanie wypłacone w przypadku uszkodzenia ciała, które w sposób bezpośredni i niezależny od wszelkich innych przyczyn będzie skutkowało zgonem **w ciągu 1 roku** od chwili wypadku.

Łączna suma wypłat wynikających z trwałego inwalidztwa częściowego oraz zgonu spowodowanych nieszczęśliwym wypadkiem nie może być wyższa niż suma ubezpieczenia na wypadek zgonu.

6. Koszty leczenia i assistance medyczny - informacje szczegółowe

Koszty leczenia za granicą

Koszty leczenia za granicą pokrywane są w przypadku, gdy Ubezpieczony nagle zachoruje i **konieczne będzie pokrycie niezbędnych i uzasadnionych kosztów leczenia** Ubezpieczonego na terenie kraju, w którym przebywał on podczas podróży zagranicznej.

Ubezpieczony ma obowiązek zachować oryginały wszystkich rachunków i innych dowodów zapłaty, stanowiących podstawę określenia łącznych kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego, a także diagnoz lekarskich. Poniesione wydatki UNIQA TU S.A. zwraca Ubezpieczonemu po powrocie do kraju. Koszty dojazdu do lekarza, w przypadkach nie wymagających



hospitalizacji, Ubezpieczony pokrywa we własnym zakresie.

Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje następujące koszty leczenia:

- leczenie w ambulatoryjnym ośrodku medycznym, usługi świadczone przez pogotowie ratunkowe, opłaty za pobyt i wyżywienie w szpitalu, opłaty za użycie sali operacyjnej;
- honoraria lekarzy;
- badania laboratoryjne, przewóz karetką (do lub ze szpitala), przepisanie leków, środków znieczulających (włącznie z ich podaniem), transfuzji, sztucznych oczu (z włączeniem naprawy lub wymiany), prześwietleń, protez;
- opłaty za opiekę pielęgniarską.

Bezgotówkowe świadczenie usług dla Ubezpieczonego będzie możliwe po potwierdzeniu Centrum Operacyjnemu przez Ubezpieczonego, sześciu ostatnich cyfr numeru posiadanej Karty kredytowej.

Assistance medyczny w podróży zagranicznej

W ramach assistance medycznego w podróży zagranicznej świadczone są następujące usługi:

- 1) **pomoc medyczna w nagłych przypadkach** za granicą polegająca na zorganizowaniu Ubezpieczonego przez Centrum Operacyjne konsultacji u odpowiedniego lekarza we właściwej placówce medycznej; Centrum Operacyjne nie ponosi odpowiedzialności za postawienie diagnozy;
- 2) **pokrycie kosztów leczenia w przypadku hospitalizacji** w wyniku choroby lub urazu fizycznego lub w przypadku leczenia ambulatoryjnego w czasie podróży; Centrum Operacyjne zorganizuje pokrycie kosztów leczenia do limitu określonego w Tabeli Nr 1, wiersz C OWU;
- 3) **transport medyczny/powrót do kraju** w przypadku choroby Ubezpieczonego podczas podróży zagranicznej; Centrum Operacyjne zorganizuje transport Ubezpieczonego do najbliższego jego miejsca pobytu szpitala lub transport chorego regularnym lotem do kraju, o ile pozwala na to stan zdrowia Ubezpieczonego; koszty transportu medycznego są pokrywane w ramach sumy ubezpieczenia Kosztów Leczenia; dalsze koszty leczenia w Kraju pokrywa Ubezpieczony;
- 4) **powrót do kraju** (po leczeniu) obejmuje organizację przez Centrum Operacyjne i pokrycie kosztów powrotu Ubezpieczonego do kraju zamieszkania, jeżeli po zakończonym leczeniu Ubezpieczony będzie zgodnie ze wskazaniem lekarza prowadzącego mógł odbyć podróż jako regularny pasażer;
- 5) **wizyta osoby bliskiej** w nagłym wypadku obejmuje organizację przez Centrum Operacyjne oraz pokrycie kosztu biletu w obie strony i zakwaterowanie osoby, której przyjazdu życzy sobie Ubezpieczony w przypadku hospitalizacji Ubezpieczonego w czasie podróży zagranicznej do limitu określonego w Tabeli nr 1, wiersz C OWU;
- 6) **pokój hotelowy na potrzeby rekonwalescencji** – zorganizowanie przez Centrum Operacyjne i pokrycie kosztu zasadnego zakwaterowania na potrzeby zaleconej przez lekarza rekonwalescencji Ubezpieczonego bezpośrednio po wypisaniu go ze szpitala; limit dzienny kosztów zakwaterowania wynosi 175 EUR do limitu określonego w Tabeli nr 1, wiersz C OWU;
- 7) **transport zwłok do kraju** polega na organizacji przez Centrum Operacyjne i pokryciu kosztów transportu zwłok do miejsca pochówku na terenie Kraju oraz pokrycie kosztu trumny przewozowej, transportu; usługa nie obejmuje kosztów ceremonii pogrzebowej i pochówku;
- 8) **powrót dziecka bez opieki** - usługa polegająca na zorganizowaniu przez Centrum Operacyjne i pokryciu kosztu transportu jednego niepełnoletniego dziecka podróżującego z Ubezpieczonym do miejsca zamieszkania na terenie Kraju w przypadku choroby lub urazu Ubezpieczonego, jeżeli posiadany przez dziecko bilet nie upoważnia do takiego powrotu;
- 9) **monitoring medyczny bliskiego krewnego Ubezpieczonego** - usługa polegająca na przekazaniu Ubezpieczonego przez Lekarza Dyżurnego Centrum Operacyjnego informacji na temat obecnego stanu zdrowia osoby spokrewnionej, jeżeli w/w informacji udzieli lekarz prowadzący, w przypadku choroby lub nieszczęśliwego wypadku osoby spokrewnionej z Ubezpieczonym, przebywającym na terenie Kraju;
- 10) **wysyłka niezbędnego leku** - zorganizowanie i pokrycie kosztów wysyłki przez Centrum Operacyjne przepisanej leku lub zorganizowanie wypisania recepty na ekwiwalent leku, który jest dostępny lokalnie, jeżeli w miejscu pobytu Ubezpieczonego, nie będzie dostępny lek, który został mu przepisany; koszt zakupu leku pokrywa Ubezpieczony; przewóz leku podlega obowiązującym przepisom prawa lokalnego i/lub międzynarodowego.

7. Dienne świadczenie szpitalne – informacje szczegółowe



UNIQA TU S.A. pokrywa świadczenia szpitalne ZA każdą noc spędzoną w szpitalu, nie dłużej jednak niż 30 dni w wysokości określonej w Tabeli Nr 1

8. Opóźnienie / zagubienie bagażu – informacje szczegółowe



- W przypadku niedotarcia bagażu Ubezpieczonego **w ciągu 4 godzin** od przylotu na miejsce docelowe UNIQA TU S.A. zwraca koszty zakupu koniecznej odzieży i artykułów toaletowych **do wysokości 250 EUR**.
- W przypadku nieodzyskania **bagażu w ciągu 48 godzin**, zostanie wypłacona dodatkowa kwota w wysokości **do 500 EUR**.
- UNIQA TU S.A. nie ponosi odpowiedzialności za bagaż, który nie został powierzony przewoźnikowi za pokwitowaniem.
- Zwrot kosztów nie przysługuje Ubezpieczonego, jeżeli opóźnienie bagażu nastąpiło podczas podróży Ubezpieczonego do kraju stałego miejsca zamieszkania.

9. Opóźnienie podróży / spóźnienie na połączenie – informacje szczegółowe



W przypadku, gdy zaplanowana i zarezerwowana podróż poza granicami kraju ulegnie opóźnieniu o **przynajmniej 4 godziny** w związku:

- 1) z opóźnieniem lub odwołaniem potwierdzonej podróży lub
- 2) ze sprzedaną większą liczbą biletów niż jest miejsc (overbooking);
- 3) ze spóźnieniem się pasażera na połączenie;

4) z opóźnieniem transportu publicznego na lotnisko lub do miejsca wyjazdu, ubezpieczenie obejmuje zwrot kosztów dotyczących istotnych zakupów - posiłków, przekąsek, kosztów dodatkowej podróży i zakwaterowania do wysokości limitu określonego w Tabeli Nr 1.

10. Pozostałe usługi assistance i usługi Concierge

Assistance ogólny w podróży

W ramach usług Assistance pokrywane są następujące usługi:

- uzyskania informacji przed podróżą,
- przekazania ważnych komunikatów,
- pomoc administracyjna w przypadku utraty lub kradzieży istotnych dokumentów podróży,
- pożyczka gotówki w przypadku zagubienia lub kradzieży karty;
- odzyskanie i przekierowanie bagażu w przypadku utraty lub błędnej wysyłki bagażu Ubezpieczonego,
- wysyłka przedmiotów osobistych w przypadku kradzieży, utraty lub uszkodzenia przedmiotów osobistych.

Szczegółowy zakres i opis tych usług jest określony w § 11 OWU.

Assistance prawny w podróży zagranicznej

W razie **nieszczęśliwego wypadku** Ubezpieczonego podczas podróży zagranicznej Centrum Operacyjne zapewnia:

- **pomoc w przekazaniu kaucji**- usługa mająca na celu zabezpieczenie zwolnienia Ubezpieczonego w przypadku jego zatrzymania w wyniku wypadku drogowego do wysokości 30 000 EUR podczas każdej podróży na wszystkich Ubezpieczonych (usługa polega tylko na pośredniczeniu w przekazaniu kwoty kaucji przekazanej Centrum Operacyjnemu)
- opłaty prawne usługa polegająca na pokryciu kosztów wizyty i wynagrodzenia doradcy prawnego lub prawnika w wyniku wypadku w czasie każdej podróży, jeżeli Ubezpieczony popadnie w konflikt z prawem lub jeżeli będzie chciał dochodzić swoich praw od sprawcy wypadku, do wysokości 6 000 EUR dla wszystkich Ubezpieczonych

Usługi Home Assistance

W ramach tych usług można wyróżnić:

- interwencję elektryka,
- interwencję hydraulika,
- pomoc ślusarza,
- zakwaterowanie tymczasowe,
- informację ogólną.

Szczegółowy zakres i opis tych usług jest określony w § 15 OWU, w Tabeli nr 3.

Usługi Concierge

Usługi Concierge dostępne są na terenie oraz poza granicami kraju zamieszkania zgodnie z zakresem poniżej:

- a) informacje o restauracjach,
- b) informacje kulturalne i rezerwacje,
- c) informacje o wypożyczalniach samochodów i rezerwacje,
- d) informacje podróżne i rezerwacje,
- e) informacje hotelowe i rezerwacje,
- f) usługi dodatkowe

Szczegółowy zakres i opis usług jest określony w § 14 OWU.

11. Składka ubezpieczeniowa

Składka jest opłacana przez Ubezpieczającego (Bank) z częstotliwością roczną.

12. Koniec ochrony ubezpieczeniowej

Ochrona ubezpieczeniowa każdego Ubezpieczonego kończy się:

- z upływem okresu ubezpieczenia na jaki była zawarta, z zastrzeżeniem § 18 ust.1 OWU;
 - z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy karty, o ile nie umówiono się inaczej;
 - z wyczerpaniem się sumy ubezpieczenia na skutek wypłacenia odszkodowania;
 - z dniem zamknięcia konta karty wydanej przez Ubezpieczającego;
 - z dniem utraty ważności Karty, jeżeli w jej miejsce nie została wystawiona nowa Karta;
 - z upływem dodatkowego 7-dniowego terminu do zapłacenia składki lub jej raty, jeżeli mimo uprzedniego wezwania składka nie została zapłacona;
 - z ostatnim dniem miesiąca ochrony, w którym złożono rezygnację z obejmowania ochroną ubezpieczeniową danego Ubezpieczonego;
 - z dniem odstąpienia od Umowy karty przez Użytkownika Karty głównej;
 - w dniu zgonu Użytkownika Karty głównej,
- w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpiło wcześniej.

13. Ogólne oraz dodatkowe wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności

Ochrona ubezpieczeniowa jest udzielana na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia (OWU), z którymi Ubezpieczony powinien się szczegółowo zapoznać. W OWU wyszczególnione są sytuacje, kiedy UNIQA TU S.A. nie ponosi odpowiedzialności (§ 16 i 17 OWU).

Odpowiedzialność UNIQA TU S.A. nie obejmuje:

- 1) roszczeń wynikających z okoliczności, o których Ubezpieczony wiedział przed rozpoczęciem wyjazdu, tj. podróży do kraju lub obszaru lub w celu wzięcia udziału w wydarzeniu, w stosunku do których Ministerstwo Spraw Zagranicznych lub Światowa Organizacja Zdrowia wydało rekomendację odradzającą podróże ludności;
- 2) usiłowania popełnienia samobójstwa lub choroby psychicznej Ubezpieczonego, świadomego samookaleczenia, alkoholizmu, narkomanii, odurzania się rozpuszczalnikami lub znajdowania się pod wpływem leków niedopuszczonych prawnie do obrotu;
- 3) straty, szkody, śmierci, obrażeń, choroby, inwalidztwa lub kosztów powstałych w następstwie wojny, inwazji, działań wroga zewnętrznego, działań zaczepnych o charakterze militarnym (niezależnie od faktu wypowiedzenia wojny), ataków terrorystycznych, wojny domowej, buntu, rewolucji, powstania, przewrotu wojskowego spowodowanego przez siły wewnątrz lub z zewnątrz kraju, lub uczestnictwa w rozruchach lub zamieszkach wewnętrznych o dowolnym charakterze;
- 4) szkód wynikających bezpośrednio lub pośrednio z:
 - a) oddziaływania promieniowania jonizującego lub skażenia wskutek promieniowania radioaktywnego z innych odpadów radioaktywnych powstałych w procesie spalania paliwa nuklearnego,
 - b) oddziaływania radioaktywnych, toksycznych, wybuchowych lub innych niebezpiecznych właściwości wybuchowego układu nuklearnego lub jego podzespołu,
- 5) udziału Ubezpieczonego w zakładach, konkursach i zawodach;
- 6) pilotowania statków powietrznych z wyjątkiem osób posiadających licencję zawodowego pilota;
- 7) badań niezawodności i prędkości pojazdów motorowych lub wyścigów;
- 8) angażowania się przez Ubezpieczonego podczas pobytu w prace fizyczne w związku z wykonywanym zawodem, prowadzoną działalnością lub handlem;
- 9) prowadzenia pojazdu przez Ubezpieczonego znajdującego się pod wpływem alkoholu (fakt znajdowania się pod wpływem alkoholu zostanie określony zgodnie z przepisami obowiązującymi w kraju, w którym doszło do wypadku).

Dodatkowo:

1. W odniesieniu do usług assistance medycznego w podróży zagranicznej odpowiedzialność UNIQA TU S.A. nie obejmuje:
 - 1) kosztów wynikających z wyjazdów podejmowanych przez Ubezpieczonego zgłaszanych w związku z poradą lekarską lub w celu rozpoczęcia leczenia za granicą;
 - 2) roszczeń wynikających bezpośrednio lub pośrednio z zakażenia wirusem HIV, zachorowania na AIDS lub chorób wynikłych w związku z zachorowaniem na AIDS;
 - 3) roszczeń związanych z ciążą lub porodem w okresie 3 miesięcy przed przewidywanym terminem rozwiązania;
 - 4) roszczeń wynikających bezpośrednio lub pośrednio z leczenia za granicą, które planowane było lub o którym wiadano z wyprzedzeniem przed wyjazdem w podróż;
 - 5) kosztów powstałych wskutek chorób przewlekłych lub ich zaostrzeń podczas wyjazdu.
2. W odniesieniu do usług Concierge odpowiedzialność UNIQA TU S.A. nie obejmuje zamówień, które są:
 - 1) przeznaczone do celów zawodowych lub komercyjnych;
 - 2) niemal niemożliwe lub niewykonalne;
 - 3) obciążone dużym ryzykiem;
 - 4) naruszające prywatność innej osoby;
 - 5) naruszające przepisy prawa krajowego i międzynarodowego;
 - 6) nieetyczne lub niemoralne;
 - 7) realizowane z myślą o najniższych cenach.
3. Centrum Operacyjne zastrzega sobie prawo do odrzucenia usługi, która może wymagać postępowania niezgodnego z prawem i/lub wykorzystywania środków, które są nieproporcjonalne i/lub nieuzasadnione w odniesieniu do żądanej usługi.
4. UNIQA TU S.A. nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w dostarczeniu bagażu lub zagubienia bagażu będącego skutkiem:
 - 1) konfiskaty bagażu i/lub rzeczy osobistych przez władze celne lub jakiegokolwiek władze rządowe;
 - 2) wysłania bagażu i/lub rzeczy osobistych za listem przewozowym;
 - 3) opóźnienia spowodowanego strajkiem lub akcją pracowniczą, które rozszerzyły się lub zostały ogłoszone przed rozpoczęciem podróży;
 - 4) opóźnienia spowodowanego wycofaniem samolotu ze służby przez władze lotnictwa cywilnego, o czym powiadomiono przed rozpoczęciem podróży;
 - 5) wojny, wojny domowej, napaści zbrojnej, powstania, rewolucji, zamachu stanu, akcji zbrojnej przeciwko władzy państwowej;
 - 6) aktu terrorystycznego lub zamierzonego użycia sił zbrojnych w celu przerwania, zapobieżenia lub złagodzenia skutków znanych lub podejrzanych aktów terrorystycznych, jak również wskutek działania materiałów lub broni nuklearnej, promieniowania jonizującego, skażenia radioaktywnego, trujących substancji chemicznych lub biologicznych.



14. Zgłaszanie szkód

W razie wystąpienia zdarzenia objętego Umową ubezpieczenia Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu zobowiązani są przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie niezwłocznie zgłosić telefonicznie lub faksem prośbę o pomoc do

Centrum Operacyjnego - tel.: +48 22 563 11 01,

a w razie awarii tego numeru, pod numer

tel.: +48 22 383 21 01, fax.: +48 22 522 25 20.

Przy zgłoszeniu szkody Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu, zobowiązani są podać Centrum Operacyjnemu następujące dane:

- 1) nazwisko, imię Ubezpieczonego;
- 2) 6 ostatnich cyfr numeru karty kredytowej;
- 3) dokładne miejsce zdarzenia i, w miarę możliwości numer telefonu kontaktowego Ubezpieczonego;
- 4) krótki opis zdarzenia i rodzaj wymaganej pomocy;
- 5) stosować się do zaleceń Centrum Operacyjnego, udzielając informacji i niezbędnych pełnomocnictw;
- 6) umożliwić Centrum Operacyjnemu dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia okoliczności zdarzenia, zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielić w tym celu wyjaśnień;
- 7) umożliwić Centrum Operacyjnemu dokonanie weryfikacji uprawnień do ochrony ubezpieczenia poprzez dostarczenie dowodu dokonania zakupów Kartą (faks, e-mail).

Roszczenia z tytułu następstw nieszczęśliwego wypadku należy zgłaszać do

Centrum Pomocy Grupy UNIQA - tel. (+48) 42 63 44 994.

15. Zgłaszanie reklamacji i pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu lub Uprawnionemu, będącemu osobą fizyczną, z Umowy ubezpieczenia przysługuje prawo do zgłaszania UNIQA TU S.A. reklamacji w formie wskazanej w „Informacji dotyczącej procedury składania i rozpatrywania reklamacji” w związku ze świadczonymi przez UNIQA TU S.A. usługami.
2. UNIQA TU S.A. zobowiązana jest rozpatrzyć reklamację i udzielić odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, jeżeli udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie nie jest możliwe, Ubezpieczający/Ubezpieczony/Uprawniony z Umowy ubezpieczenia zostanie w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji powiadomiony o przyczynach opóźnienia, okolicznościach podlegających dalszemu wyjaśnieniu oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym jednak niż 60 dni od daty wpływu reklamacji.
3. UNIQA TU S.A. zobowiązana jest udzielić odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, albo, o ile Ubezpieczający/Ubezpieczony/Uprawniony z Umowy ubezpieczenia złożył taki wniosek pocztą elektroniczną.
4. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu lub Uprawnionemu z Umowy ubezpieczenia po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego przysługuje prawo do złożenia wniosku do podmiotu uprawnionego do pozasądowego rozwiązywania sporów o wszczęcie postępowania w związku ze świadczonymi przez UNIQA TU S.A. usługami.
5. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez UNIQA TU S.A. usługami jest Rzecznik Finansowy (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej Rzecznika Finansowego <https://rf.gov.pl/>).

Informacja dotycząca procedury składania i rozpatrywania reklamacji – osób fizycznych

Reklamacja związana ze świadczonymi przez UNIQA TU S.A. usługami może być złożona przez Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uprawnionego będącego osobą fizyczną:

- **w formie elektronicznej** - za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie www.uniqa.pl lub za pomocą poczty elektronicznej na adres reklamacje@uniqa.pl;
- **ustnie** – telefonicznie CONTACT CENTER UNIQA pod numerem telefonu **801 597 597** (dla telefonów stacjonarnych) lub **+48 42 66 66 500** (dla telefonów komórkowych), w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-19.00 oraz w soboty w godzinach 8.00-16.00) albo osobiście podczas wizyty klienta w jednostce UNIQA TU S.A. obsługującej klientów.
- **w formie pisemnej** – osobiście, w jednostce UNIQA TU S.A. obsługującej klientów, albo przesyłką pocztową na następujący adres:

UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
ul. Gdańska 132
90-520 Łódź
Departament Centrum Klienta – Zespół Obsługi Reklamacji