

Informacje dotyczące ubezpieczenia Assistance „Raiffeisen Polbank Prestiż Assistance” dla Klientów Raiffeisen Bank Polska S.A

Rodzaj informacji	Numer zapisu z wzorca umownego
1. Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/odszkodowania lub wartości wykupu ubezpieczenia	§5 – §10
2. Ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/odszkodowania lub jego obniżenia	§5 – §10 oraz §13
3. Wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/odszkodowania lub jego obniżenia	§5 – §10 oraz §13
4. Wysokość składki i częstotliwość jej pobierania	§3–4 oraz Deklaracja przystąpienia

## Warunki Grupowego Ubezpieczenia „Raiffeisen Polbank Prestiż Assistance” dla Posiadaczy Kart Kredytowych wydawanych przez Raiffeisen Bank Polska S.A.

### Postanowienia ogólne

#### §1

Na podstawie niniejszych Warunków Grupowego Ubezpieczenia „Raiffeisen Prestiż Assistance” dla Posiadaczy Kart Kredytowych wydawanych przez Raiffeisen Bank Polska S.A. (dalej: „Warunki Ubezpieczenia”), Europ Assistance S.A. (dalej: „Ubezpieczyciel”), zawiera z Raiffeisen Bank Polska S.A. (dalej: „Ubezpieczający”), Umowę ubezpieczenia grupowego „Raiffeisen Prestiż Assistance” (dalej: „Umowa ubezpieczenia”) na rzecz Posiadaczy Kart Kredytowych wydawanych przez Raiffeisen Bank Polska S.A.

### Definicje

#### §2

Przez użyte w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia pojęcia należy rozumieć:

- Akty terroru** – nielegalne akcje z użyciem przemocy – indywidualne lub grupowe – organizowane z pobudek ideologicznych, ekonomicznych, lub socjalnych, skierowane przeciwko osobom lub obiektom w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności, dezorganizacji życia publicznego, zakładów usługowych lub wytwórczych,
- Awaria pojazdu** – wadliwe lub niewłaściwe funkcjonowanie Pojazdu, wynikające z przyczyn wewnętrznych Pojazdu, pochodzenia mechanicznego lub elektronicznego, powodujące unieruchomienie ubezpieczonego Pojazdu, a ponadto przebicie opony, zgubienie kluczyków, zamknięcie kluczyków wewnątrz Pojazdu, brak paliwa, zatankowanie nieprawidłowego paliwa względem zalecanego przez producenta Pojazdu;
- Awaria sprzętu RTV/AGD** – wadliwe funkcjonowanie Sprzętu RTV/AGD wynikające z przyczyn wewnętrznych spowodowane uszkodzeniami mechanicznymi, elektrycznymi, elektronicznymi, hydraulicznymi lub pneumatycznymi,
- Awaria sprzętu PC** – wadliwe funkcjonowanie Sprzętu PC wynikające z przyczyn wewnętrznych uniemożliwiające prawidłowe korzystanie ze Sprzętu PC, zgodnie z instrukcją jego użytkownika,
- Autoryzowana stacja obsługi** – punkt obsługi i naprawy pojazdów danej marki, posiadający zgodę producenta lub importera pojazdów danej marki na ich serwisowanie i wykonywanie napraw,
- Bagaż podróżny** – przedmioty osobistego użytku zwyczajowo zabierane w podróż, takie jak: walizy, nesesery, torby, paczki lub inne pojemniki bagażu wraz z ich zawartością, do której zalicza się wyłącznie odzież, obuwie, środki higieny osobistej, kosmetyki, kosmetyczki, książki, zegarki, okulary i inne pojedyncze przedmioty przewożone w formie upominku, stanowiące własność Ubezpieczonego lub znajdujące się w jego bezpośrednim posiadaniu,
- Centrum Alarmowe** – Europ Assistance Polska Sp. z o.o., wyłącznie uprawnione do organizacji i wykonywania w imieniu Ubezpieczyciela świadczeń wynikających z Umowy Ubezpieczenia, której Ubezpieczony obowiązany jest telefonicznie zgłosić zaistnienie zdarzenia objętego Ochroną ubezpieczeniową,
- Choroba przewlekła** – stan chorobowy, którego pierwsze objawy fizyczne lub rozpoznanie na podstawie odchyleń w badaniach dodatkowych miały miejsce przed rozpoczęciem Ochrony ubezpieczeniowej i które nawróciły, trwały nadal, zaostrzyły się lub dawały powikłania w trakcie trwania Ochrony ubezpieczeniowej,
- Drobny sprzęt ortopedyczno-rehabilitacyjny** – niewielkich rozmiarów sprzęt pomocniczy umożliwiający przebieg prawidłowej rehabilitacji, bądź ułatwiający egzystencję pacjenta,
- Dziecko** – osoba pozostająca pod władzą rodzicielską Ubezpieczonego, na stałe z nim zamieszkująca, która w momencie zajścia Zdarzenia assistance nie przekroczyła 15 roku życia,
- Europ Assistance** – Europ Assistance Polska Sp. z o.o. uprawniony na zasadach wyłączności do podejmowania wszelkich czynności faktycznych i prawnych związanych z wykonaniem na rzecz Ubezpieczonych świadczeń w zakresie Ochrony ubezpieczeniowej,
- Hospitalizacja** – pobyt Ubezpieczonego w szpitalu lub placówce medycznej w następstwie Nagłego zachorowania lub Nieszczęśliwego wypadku,

- Karta Kredytowa** – karta kredytowa wydana przez Ubezpieczającego po dacie zawarcia Umowy Ubezpieczenia,
- Kraj rezydencji** – kraj, inny niż kraj, którego obywatelstwo posiada Ubezpieczony, stanowiący dla Ubezpieczonego Miejsce zamieszkania,
- Kradzież** – zabór Pojazdu lub jego części uniemożliwiający poruszanie się Pojazdu w celu przywłaszczenia, zabór Pojazdu z włamaniem, zabór Pojazdu przy użyciu wobec Ubezpieczonego przemocy lub groźby jej użycia albo doprowadzeniu Ubezpieczonego do stanu nieprzytomności lub bezbronności w celu kradzieży Pojazdu lub zabór Pojazdu mechanicznego w celu krótkotrwałego użycia czyli działanie wyczerpujące znamiona czynów określonego z art. 278–280 kodeksu karnego lub 289 kodeksu karnego, uniemożliwiające kontynuowanie podróży w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami kraju miejsca kradzieży,
- Kradzież z włamaniem** – dokonanie albo usiłowanie dokonania zaboru w celu przywłaszczenia ubezpieczonego mienia z Miejsca zamieszkania po usunięciu przez sprawcę istniejących zabezpieczeń przy użyciu siły fizycznej albo przy użyciu podrobionych bądź dopasowanych kluczy lub innych narzędzi pod warunkiem, że ich użycie pozostawiło po sobie ślady uszkodzeń; za Kradzież z włamaniem uważa się również otwarcie zabezpieczeń oryginalnym kluczem, w którego posiadaniu sprawca wszedł wskutek dokonania Kradzieży z włamaniem do innego pomieszczenia lub w wyniku Rabunku lub przez sprawcę, który ukrył się w Miejscu zamieszkania przed jego zamknięciem,
- Lekarz Centrum Alarmowego** – współpracujący z Centrum Alarmowym lekarz konsultant,
- Leczenie ambulatoryjne** – leczenie, podczas którego Ubezpieczony przebywa poniżej 24 godzin w szpitalu lub innej placówce medycznej,
- Miejsce zamieszkania** – mieszkanie, dom jednorodzinny na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, którego adres jest wskazany przez Ubezpieczonego w dokumentacji bankowej, jako miejsce stałego lub czasowego zamieszkania lub adres korespondencyjny. W przypadku zmiany Miejsca zamieszkania Ubezpieczony zobowiązany jest zawiadomić o tym fakcie Ubezpieczającego. Świadczenie ubezpieczeniowe w nowym Miejscu zamieszkania będzie realizowane po powiadomieniu Ubezpieczającego o zmianie Miejsca zamieszkania,
- Nagle zachorowanie** – stan chorobowy powstały w sposób nagły w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela, wymagający natychmiastowej pomocy medycznej,
- Nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie powstałe w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela, wywołane przyczyną zewnętrzną niezależną od Ubezpieczonego, w następstwie którego Ubezpieczony niezależnie od swej woli doznał trwałego uszczerbku na zdrowiu, rozstroju zdrowia lub zmarł,
- Ochrona ubezpieczeniowa** – ochrona udzielana przez Ubezpieczyciela Ubezpieczonym w zakresie i na warunkach określonych w Umowie Ubezpieczenia oraz Warunkach Ubezpieczenia,
- Osoba bliska** – małżonek/-ka (także konkubent/ konkubina), rodzic, teść/-ciowa, macocha, ojczym, opiekun prawny, dzieci (także adoptowane, przysposobione), zięć, synowa, rodzeństwo (także rodzeństwo przysposobione, szwagier/-ka, dziadek, babcia, wnuczek/-ka),
- Osoba niesamodzielna** – osoba zamieszkująca w Miejscu zamieszkania z Ubezpieczonym w momencie zajścia zdarzenia uzasadniającego konieczność świadczenia assistance, która ze względu na zły stan zdrowia, podeszły wiek lub wady wrodzone nie jest samodzielną i nie może zaspokajać swoich podstawowych potrzeb życiowych oraz wymaga stałej opieki,
- Osoba towarzysząca** – osoba odbywająca podróż wraz z Ubezpieczonym i wskazana przez niego do towarzyszenia mu w trakcie leczenia lub transportu,
- Osoba wezwana do towarzyszenia** – osoba bliska lub inna osoba zamieszkała na terenie RP, wskazana przez Ubezpieczonego, która w przypadku braku osoby towarzyszącej przyjedzie w celu towarzyszenia Ubezpieczonemu w trakcie leczenia,
- Pilot** – osoba skierowana przez Europ Assistance na miejsce zdarzenia,

- 28) **Pojazd** – samochód osobowy, osobowo-ciężarowy lub ciężarowy o ładowności do 3,5 tony, zaopatrzone w polskie tablice rejestracyjne oraz posiadający poświadczony w dowodzie rejestracyjnym aktualne badanie techniczne dopuszczające Pojazd do ruchu drogowego, zarejestrowany na Ubezpieczonego lub Osobę bliską Ubezpieczonemu zamieszkujejącą z Ubezpieczonym w Miejscu zamieszkania,
- 29) **Podróż zagraniczna** – pobyt Ubezpieczonego poza granicami RP, Kraju rezydencji i kraju którego obywatelstwo posiada Ubezpieczony. Za początek podróży zagranicznej uznaje się moment przekroczenia przy wyjeździe granicy RP, Kraju rezydencji lub kraju, którego obywatelstwo posiada Ubezpieczony; a za koniec uznaje się moment przekroczenia granicy przy powrocie do RP, Kraju rezydencji lub kraju, którego obywatelstwo posiada Ubezpieczony,
- 30) **Praca umysłowa** – wykonywanie przez Ubezpieczonego za granicą pracy biurowej, a także uczestnictwo w konferencjach i szkoleniach teoretycznych,
- 31) **Praca fizyczna** – wszelkie prace i czynności niebędące pracą umysłową i pracą o wysokim stopniu ryzyka,
- 32) **Praca o wysokim stopniu ryzyka** – podjęcie przez Ubezpieczonego za granicą (bez względu na podstawę prawną) czynności związanych z pracami fizycznymi remontowo-budowlanymi (także świadczonymi nieodpłatnie na rzecz osób trzecich), pracami na wysokościach powyżej 5 metrów, pracami pod ziemią, pracami z użyciem materiałów wybuchowych jak również pracami fizycznymi w przemyśle wydobywczym, hutniczym, stoczniowym, budowlanym, a także praca pilotów, stewardess, kucharzy, rzeźników,
- 33) **Przewoźnik zawodowy** – przedsiębiorstwo posiadające wszelkie zezwolenia umożliwiające wykonywanie płatnego przewozu osób środkami transportu lądowego, kolejowego, wodnego i lotniczego,
- 34) **Posiadacz Karty Kredytowej** – osoba fizyczna, która zawarła z Ubezpieczającym umowę o Kartę Kredytową,
- 35) **Rabunek** – zabór mienia z zastosowaniem przemocy fizycznej lub groźby natychmiastowego jej użycia wobec Ubezpieczonego, bądź z doprowadzeniem Ubezpieczonego do nieprzytomności lub bezbronności,
- 36) **RP** – terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
- 37) **Specjalista** – podmiot współpracujący z Centrum Alarmowym w zakresie świadczenia Usług assistance wskazanych w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia,
- 38) **Sprzęt AGD/RTV** – następujące urządzenia, znajdujące się w Miejscu zamieszkania, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 5-ciu lat: kuchnia gazowa lub elektryczna, lodówka, zamrażarka, chłodziarko-zamrażarka, pralka, pralko-suszarka, elektryczna suszarka na ubrania, zmywarka, odbiornik telewizyjny, odtwarzacz video, odtwarzacz DVD, radio, zestaw HI-FI,
- 39) **Sprzęt PC** – znajdujący się w Miejscu zamieszkania komputer stacjonarny wraz z monitorem, który został zakupiony jako fabrycznie nowy, nie objęty gwarancją producenta oraz nie przekraczający wieku 5 lat, o ile nie jest wykorzystywany na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej,
- 40) **Sporty wysokiego ryzyka** – alpinizm, baloniarstwo, lotnictwo, motolotnictwo, paralotnictwo, szybownictwo oraz pilotowanie jakichkolwiek samolotów silnikowych, rafting lub inne sporty wodne uprawiane na rzekach górskich, nurkowanie przy użyciu sprzętu specjalistycznego, skoki na gumowej linie, spadochroniarstwo, speleologia, sporty motorowe i motorowodne, sporty walki, myślistwo, jazda konna, bobsleje, skoki narciarskie, jazda na nartach wodnych,
- 41) **Sporty zimowe** – narciarstwo alpejskie i klasyczne, snowboard, saneczkarstwo, bobsleje, skeleton, hokej na lodzie, jazda figurowa na lodzie, short track, jazda szybka na lodzie, bojer, biathlon, curling, skibob,
- 42) **Stłuczenie szyby** – pęknięcie lub rozbicie drzwi szklanych, szyb zamontowanych na stałe w stolarce drzwiowej lub okiennej w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego przy użyciu zgodnie z ich przeznaczeniem,
- 43) **Suma ubezpieczenia** – górny limit odpowiedzialności Ubezpieczyciela za wszelkie szkody objęte Ochroną ubezpieczeniową w ramach poszczególnych zakresów ubezpieczeń objętych Umową Ubezpieczenia,
- 44) **Szkoda całkowita** – stan Pojazdu po wypadku, uniemożliwiający odbudowę Pojazdu z przyczyn technicznych lub gdy przewidywane koszty naprawy Pojazdu przekraczają 70% wartości rynkowej Pojazdu w dniu szkody, według wyceny dokonanej przez zakład ubezpieczeń, w którym jest zawarta umowa ubezpieczenia auto-casco,
- 45) **Szpital** – zakład opieki zdrowotnej, którego zadaniem jest całodzienna lub całodobowa opieka nad chorymi, ich leczenie, przeprowadzanie badań diagnostycznych, wykonywanie zabiegów chirurgicznych w warunkach stacjonarnych, w specjalnie do tych celów przystosowanych pomieszczeniach, posiadających odpowiednią infrastrukturę i zatrudniający całodziennie lub całodobowo zawodowy, wykwalifikowany personel pielęgniarstwa i przynajmniej jednego lekarza. Szpitalem nie jest dom opieki, ośrodek sanatoryjny, rehabilitacyjny lub wycoczynkowy, ani jakkolwiek placówka zajmująca się leczeniem alkoholizmu lub innych uzależnień,
- 46) **Ubezpieczający** – Raiffeisen Bank Polska S.A.,
- 47) **Trzęsienie ziemi** – gwałtowne zaburzenie systemu równowagi we wnętrzu ziemi, któremu towarzyszą wstrząsy i drgania gruntu,
- 48) **Ubezpieczony** – Posiadacz Karty Kredytowej, wskazany przez Ubezpieczającego, objęty Ochroną ubezpieczeniową z tytułu Umowy Ubezpieczenia,
- 49) **Ubezpieczyciel** – Europ Assistance S.A.,
- 50) **Unieruchomienie pojazdu** – stan Pojazdu uniemożliwiający kontynuowanie podróży lub dalsze jego użytkowanie, który powstał na skutek Awarii pojazdu lub Wypadku drogowego,
- 51) **Usługi assistance** – usługi polegające na organizacji lub organizacji i pokryciu kosztów świadczeń przez Centrum Alarmowe na rzecz Ubezpieczonych w przypadku zajścia Zdarzenia losowego, Nagłego zachorowania, Nieszczęśliwego wypadku lub na życzenie Ubezpieczonego, w zakresie i w granicach sum ubezpieczenia przewidzianych w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia, a obejmujące odpowiednio do zakresu ubezpieczenia usługi assistance medycznego, domowego, samochodowego, koncertowe oraz informacyjnego,
- 52) **Usprawienie pojazdu** – usunięcie na trasie podróży przyczyny uniemożliwiającej kontynuowanie podróży,
- 53) **Wykonywanie pracy za granicą** – podjęcie przez Ubezpieczonego w trakcie jego pobytu za granicą wszelkich działań i czynności w formie zatrudnienia lub zarobkowania (bez względu na podstawę prawną), a także działalności niewynikającej ze stosunku pracy oraz działalności niezarobkowej (typu wolontariat, nieodpłatne praktyki zawodowe, wszelkie prace domowe świadczone na rzecz osób trzecich),
- 54) **Wypadek drogowy** – jakiegokolwiek zdarzenie drogowe unieruchamiające Pojazd, łącznie z kolizją, wywróceniem Pojazdu, spadkiem Pojazdu ze skarpy, wybuchem lub pożarem w Pojeździe, uniemożliwiającej kontynuowanie jazdy w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami drogowymi,
- 55) **Zalanie** – wyciek wody, pary lub cieczy, która na skutek awarii wydoszła się z: rur dopływowych i odpływowych, wyposażenia na stałe połączonego z systemem rur, instalacji centralnego ogrzewania, instalacji tryskaczowej lub gaśniczej, urządzeń wodno-kanalizacyjnych; zalanie wodą pochodzącą z urządzeń domowych znajdujących się wewnątrz Miejsca zamieszkania lub poza nim; nieumyślne pozostawienie kranów lub innych zaworów wewnątrz Miejsca zamieszkania; zalanie wodą z opadów atmosferycznych, a także zalanie wodą lub innym płynem przez osoby trzecie,
- 56) **Zdarzenie assistance** – zaistniałe w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela, zdarzenie przyszłe niepewne, uprawniające do skorzystania przez Ubezpieczonego z pomocy Centrum Alarmowego w odniesieniu do świadczeń i limitów określonych w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia,
- 57) **Zdarzenia losowe** – niezależne od woli Ubezpieczonego zdarzenie przyszłe i niepewne, którego wystąpienie powoduje uszczerbek w dobrach osobistych lub w dobrach majątkowych albo zwiększenie potrzeb majątkowych po stronie Ubezpieczającego lub innej osoby objętej ochroną ubezpieczeniową. Za zdarzenie losowe przyjmuje się: pożar, uderzenie pioruna, wybuch, huragan, powódź, grad, lawina, zalanie, stłuczenie szyby, pośrednie uderzenie pioruna, uderzenie lub upadek statku powietrznego, uderzenie Pojazdu mechanicznego, deszcz nawalny, trzęsienie ziemi, zapadanie się ziemi, wydoszanie się dymu i sadzy, eksplozja, implozja, pęknięcie mrozwowe.
- 58) **Zwierzęta domowe** – zwierzęta oswojone i tradycyjnie przebywające wraz z człowiekiem w jego domu, utrzymywane przez niego w charakterze towarzysza, z wyłączeniem zwierząt, które mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia lub życia osób trzecich, np. węży, zwierząt jadowitych lub psów uznanych za agresywne wg rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracyjnych z dnia 28 kwietnia 2003 r. w sprawie wykazu ras psów uznawanych za agresywne (Dz. U. z 2003 r. Nr 77, poz. 687 z późn. zm.)

## Przedmiot i zakres ubezpieczenia

### §3

1. Przedmiotem ubezpieczenia są objęte Usługi assistance szczegółowo określone w § 5-12 (z zastrzeżeniem postanowień §13).
2. Wykonanie wszelkich czynności w zakresie Usług assistance, o których mowa w ust. 1, na zlecenie Ubezpieczyciela za pośrednictwem Centrum Alarmowego, zapewnia firma Europ Assistance Polska Sp. z o. o, której Ubezpieczony (lub w jego imieniu inna osoba) zobowiązany jest zgłosić zaistniałe zdarzenie objęte Ochroną ubezpieczeniową.
3. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela w ramach Ochrony ubezpieczeniowej udzielanej na warunkach określonych w Warunkach Ubezpieczenia polega na zorganizowaniu i pokryciu wyłącznie kosztów (w wysokości określonej w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia) tych czynności, które zostały wymienione w Warunkach Ubezpieczenia.

## Przystąpienie do Ochrony ubezpieczeniowej

### §4

Warunkiem objęcia Posiadacza Karty Kredytowej Ochroną ubezpieczeniową jest złożenie przez Posiadacza Karty Kredytowej oświadczenia woli zawierającego zgodę na objęcie go Ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy Ubezpieczenia, w formie pisemnej lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość.

1. O celowości i sposobie realizacji poszczególnych świadczeń decyduje Lekarz Centrum Alarmowego. Centrum Alarmowe nie organizuje pomocy medycznej w przypadku bezpośredniego zagrożenia zdrowia i życia Ubezpieczonego tj. w sytuacjach wymagających wezwania pogotowia ratunkowego. Świadczenia realizowane są w przypadku Nieszczęśliwego wypadku na terytorium RP:

- 1) **Wizyta lekarza** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty pierwszej wizyty lekarza pierwszego kontaktu w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego,
- 2) **Dostarczenie leków i drobnego sprzętu ortopedyczno-rehabilitacyjnego** – zgodnie ze wskazaniami lekarza pierwszego kontaktu wysłanego przez Centrum Alarmowe, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dostarczenia środków opatrunkowych lub Drobnego sprzętu ortopedyczno-rehabilitacyjnego do Miejsca zamieszkania Ubezpieczonego. Usługa realizowana jest w przypadku, gdy ze zwolnienia lekarskiego wynika zalecenie, iż Ubezpieczony nie powinien opuszczać domu zgodnie z dokumentem zwolnienia lekarskiego. Koszt leków, środków opatrunkowych lub sprzętu jest pokrywany przez Ubezpieczonego,
- 3) **Dostawa podstawowych artykułów spożywczych** – jeżeli zgodnie ze wskazaniami lekarza pierwszego kontaktu wysłanego przez Centrum Alarmowe Ubezpieczony powinien leżeć zgodnie z dokumentem zwolnienia lekarskiego, Centrum Alarmowe organizuje zakup i dostarczenie podstawowych artykułów spożywczych. Koszt artykułów spożywczych i transportu jest pokrywany przez Ubezpieczonego,
- 4) **Transport medyczny** – w przypadkach uzasadnionych z medycznego punktu widzenia i niewymagających interwencji pogotowia ratunkowego, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu medycznego Ubezpieczonego:
  - a) z Miejsca zamieszkania/ pobytu do najbliższej, wyznaczonej przez Lekarza Centrum Alarmowego placówki służby zdrowia,
  - b) ze szpitala do szpitala (jeśli placówka medyczna, w której przebywa Ubezpieczony nie może zapewnić mu wymaganej opieki, bądź gdy skierowany jest on na badania specjalistyczne lub zabieg chirurgiczny),
  - c) ze szpitala do Miejsca zamieszkania/ pobytu (jeśli Hospitalizacja trwała co najmniej 7 dni),
- 5) **Pomoc pielęgniarska po pobycie w szpitalu** – jeżeli po zakończeniu Hospitalizacji w związku ze zdarzeniem objętym ubezpieczeniem lekarz stwierdzi, iż uzasadniona jest konieczność pomocy pielęgniarskiej Ubezpieczonemu w Miejscu zamieszkania, Centrum Alarmowe po uzyskaniu zalecenia lekarza prowadzącego leczenie organizuje i pokrywa koszty opieki pielęgniarskiej, do wysokości ustalonego limitu,
- 6) **Pomoc domowa** – jeżeli po zakończeniu Hospitalizacji w związku ze zdarzeniem objętym ubezpieczeniem lekarz stwierdzi, iż uzasadniona jest konieczność pomocy Ubezpieczonemu w Miejscu zamieszkania, Ubezpieczyciel zobowiązuje się do zorganizowania i pokrycia kosztu pomocy domowej do wysokości ustalonego limitu. W zakres obowiązków pomocy domowej wchodzi następujące czynności: drobne zakupy, drobne porządki, przyrządzanie codziennych posiłków. Koszty zakupu wszelkich materiałów i środków spożywczych ponosi Ubezpieczony,
- 7) **Opieka nad dziećmi, osobami starszymi i niesamodzielnymi** – jeżeli Ubezpieczony jest hospitalizowany na skutek Nieszczęśliwego wypadku lub Nagłego zachorowania i jeżeli pełni on rolę opiekuna osoby niesamodzielnej lub rodzica, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty (do wyboru):
  - a) Opieki nad osobami niesamodzielnymi i dziećmi w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego do wysokości ustalonego limitu,
  - b) Podróży w obydwie strony (bilet kolejowy pierwszej klasy lub autobusowy) dla osoby zamieszkałej na terytorium Polski i wyznaczonej przez Ubezpieczonego do opieki nad dziećmi do Miejsca zamieszkania Ubezpieczonego,
- 8) **Opieka nad zwierzętami** – Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty opieki nad Zwierzętami domowymi w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego. Opieka polega na karmieniu (karmę zapewnia Ubezpieczony), wyprowadzaniu na spacer oraz utrzymaniu higieny Zwierzęcia domowego,
- 9) **Transport zwierząt domowych** – Centrum Alarmowe organizuje i pokryje koszty przewozu Zwierząt domowych do osoby wskazanej przez Ubezpieczonego lub najbliższego schroniska/hotelu dla zwierząt,
- 10) **Organizacja procesu rehabilitacji** – jeżeli Ubezpieczony na skutek Nieszczęśliwego wypadku wymaga rehabilitacji, Centrum Alarmowe, zgodnie z zaleceniem lekarskim, zorganizuje wizyty Specjalisty fizyoterapeuty w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego lub zorganizuje transport oraz wizyty w poradni rehabilitacyjnej. Koszt wizyt i transportu pokrywa Ubezpieczony,
- 11) **Organizacja pomocy psychologa** – jeżeli w następstwie Nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczonego lub członka jego rodziny konieczna jest pomoc psychologa dla Ubezpieczonego Centrum Alarmowe zorganizuje pierwszą wizytę u odpowiedniego Specjalisty. Koszt wizyty pokrywa Ubezpieczony,

- 12) **Organizacja wizyty u lekarza specjalisty** – jeżeli lekarz pierwszego kontaktu wysłany przez Centrum Alarmowe zaleci wizytę u lekarza Specjalisty, Centrum Alarmowe zorganizuje wizytę w terminie wskazanym przez Ubezpieczonego. Koszt wizyty ponosi Ubezpieczony,
- 13) **Telefoniczna konsultacja lekarska** – telefoniczna rozmowa z Lekarzem Centrum Alarmowego, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości, udzieli ustnej informacji, co do dalszego toku postępowania. Telefoniczna rozmowa z Lekarzem Centrum Alarmowego nie ma charakteru diagnostycznego i leczniczego, nie może być traktowana jako podstawa do jakichkolwiek rozszczeń wobec Lekarza Centrum Alarmowego, który udzielił konsultacji lub wobec Centrum Alarmowego

#### Wyłączenia odpowiedzialności

Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polegająca na organizacji usług Assistance medycznego w Miejscu zamieszkania nie ma charakteru ubezpieczenia zdrowotnego i jest wyłączona, jeżeli konieczność interwencji medycznej lub hospitalizacji jest związana z:

- 1) planowym leczeniem,
- 2) koniecznością odbycia wizyt kontrolnych,
- 3) rekonwalescencją, lub schorzeniami w trakcie leczenia, które jeszcze nie zostały wyleczone,
- 4) rehabilitacją i fizykoterapią,
- 5) leczeniem stomatologicznym i protetycznym,
- 6) leczeniem chorób przewlekłych,
- 7) nagłym pogorszeniem stanu zdrowia Ubezpieczonego lub komplikacjami w przypadku chorób, które wymagają stałego leczenia lub opieki medycznej,
- 8) leczeniem weterynaryjnym.

#### Assistance domowy

##### §6

1. W razie powstania szkody w Miejscu zamieszkania, w wyniku wystąpienia Zdarzenia losowego lub Kradzieży z włamaniem Centrum Alarmowe zorganizuje następujące świadczenia:
  - 1) **Interwencja specjalisty** – w celu usunięcia szkody Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dojazdu oraz robocizny specjalisty odpowiedniego ze względu na rodzaj szkody (hydraulika, elektryka, dekarza, stolarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych). Koszty części zamiennych i materiałów ponosi Ubezpieczony.
2. Jeżeli w następstwie wystąpienia Zdarzenia losowego lub Kradzieży z włamaniem w Miejscu zamieszkania istnieje potrzeba zabezpieczenia ocalałego mienia organizowane jest (do wyboru przez Ubezpieczonego) jedno ze świadczeń, opisanych w pkt. 1)–3) poniżej:
  - 1) **Dozór mienia** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dozoru mienia Ubezpieczonego przez profesjonalną firmę ochroniarską przez ustalony okres od momentu zgłoszenia Kradzieży z włamaniem lub Zdarzenia losowego przez Ubezpieczonego,
  - 2) **Transport mienia** – jeżeli na skutek Zdarzenia losowego lub Kradzieży z włamaniem lokal nie nadaje się do zamieszkania Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty przewiezienia mienia Ubezpieczonego z Miejsca zamieszkania Ubezpieczonego do miejsca wyznaczonego przez Ubezpieczonego na terytorium RP,
  - 3) **Przechowywanie mienia** – jeżeli na skutek Zdarzenia losowego lub Kradzieży z włamaniem lokal Ubezpieczonego w Miejscu zamieszkania nie nadaje się do zamieszkania Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty przechowania mienia Ubezpieczonego w przechodni na terytorium RP,
3. Jeżeli w następstwie wystąpienia Zdarzenia losowego lub Kradzieży z włamaniem w Miejscu zamieszkania lokal Ubezpieczonego nie nadaje się do użytkowania organizowane jest (do wyboru przez Ubezpieczonego) jedno ze świadczeń, opisanych w pkt. 1)–2) poniżej:
  - 1) **Transport Ubezpieczonego i członków rodziny** – jeżeli lokal Ubezpieczonego w Miejscu zamieszkania nie nadaje się do zamieszkania Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu Ubezpieczonego oraz osób mieszkających w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego do osoby wyznaczonej przez Ubezpieczonego mającej siedzibę na terytorium RP,
  - 2) **Hotel dla Ubezpieczonego i członków rodziny** – jeżeli na skutek Zdarzenia losowego lub kradzieży z włamaniem lokal Ubezpieczonego w Miejscu zamieszkania nie nadaje się do użytkowania Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu do hotelu dla Ubezpieczonego i jego rodziny do wysokości ustalonego limitu.
4. Świadczenia realizowane w przypadku Awarii sprzętu AGD/RTV lub Awarii sprzętu PC w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego:
  - 1) **Interwencja Specjalisty w zakresie napraw Sprzętu RTV/AGD** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dojazdu i robocizny odpowiedniego specjalisty w celu naprawy Sprzętu RTV/AGD znajdującego się w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego oraz stanowiącego własność Ubezpieczonego pod warunkiem że sprzęt ten nie jest objęty gwarancją producenta, a jego wiek nie przekracza 5 lat (koszt części zamiennych pokrywa Ubezpieczony),



- 2) **Interwencja Specjalisty w zakresie napraw Sprzętu PC** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dojazdu i robocizny odpowiedniego specjalisty w celu naprawy Sprzętu PC znajdującego się w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego oraz stanowiącego własność Ubezpieczonego pod warunkiem że sprzęt ten nie jest objęty gwarancją producenta, a jego wiek nie przekracza 5 lat (koszt części zamiennych pokrywa Ubezpieczony).
5. Świadczenia realizowane w przypadku zatrzaśnięcia lub uszkodzenia zamków w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego:
  - 1) **Interwencja ślusarza** – w celu usunięcia szkody Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dojazdu oraz robocizny ślusarza. Koszty materiałów spoczywają na Ubezpieczonym.
6. Świadczenia realizowane na życzenie Ubezpieczonego:
  - 1) **Organizacja wizyty projektanta od aranżacji wnętrz** – na życzenie Ubezpieczonego Centrum Alarmowe organizuje w Miejscu zamieszkania wizytę projektanta od aranżacji wnętrz (koszt porady projektanta pokrywa Ubezpieczony),
  - 2) **Informacja o sieci Specjalistów** – jeżeli Ubezpieczony wyraża chęć skorzystania z sieci usługodawców, Centrum Alarmowe udostępni Ubezpieczonemu informacje o firmach świadczących następujące usługi: ślusarskie, hydrauliczne, elektryczne, dekarские, szklarskie, stolarskie, murarskie, malarskie, glazurnicze, parkieciarskie, dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych.
- 3) **Dostarczenie paliwa** – dostarczenie właściwego paliwa do miejsca Unieruchomienia pojazdu w ilości niezbędnej do dojazdu do najbliższej czynnej stacji paliw; koszt paliwa pokrywa Ubezpieczony,
- 4) **Legalne złomowanie** – organizacja i pokrycie kosztów legalnego złomowania, jeżeli po Wypadku drogowym Pojazd uległ szkodzie całkowitej. Ubezpieczyciel pokrywa koszty do wysokości 1.000 złotych.
2. Jeżeli w wyniku unieruchomienia Pojazdu, które miało miejsce w odległości powyżej 50 km od Miejsca zamieszkania Pojazd został odholowany przez Specjalistę Centrum Alarmowego i nie może być naprawiony tego samego dnia roboczego, Ubezpieczonemu przysługuje jedno ze świadczeń określonych w pkt 1-4) poniżej:
  - 1) **Zakwaterowanie w hotelu kierowcy i pasażerów** – organizacja i pokrycie kosztów transportu i zakwaterowania ze śniadaniem w hotelu trzygwiazdkowym (w zależności od lokalnych możliwości) na okres nie przekraczający czasu naprawy Pojazdu, nie dłuższy jednak niż 3 doby,
  - 2) **Samochód zastępczy** – organizacja i pokrycie kosztów wynajmu samochodu zastępczego nie dłużej jednak niż na 3 doby, z zastrzeżeniem następujących postanowień:
    - a) w zależności od lokalnych możliwości klasa Pojazdu zastępczego jest porównywalna do klasy Pojazdu posiadanego przez Ubezpieczonego,
    - b) w przypadku Pojazdu inwalidzkiego lub specjalnie zaadaptowanego zapewniony zostanie Pojazd zastępczy z kierowcą, jeżeli żaden z pasażerów nie może prowadzić dostarczonego Pojazdu zastępczego,
    - c) organizacja i pokrycie kosztów wynajmu Pojazdu zastępczego nie obejmują kosztów paliwa do Pojazdu zastępczego, ubezpieczeń innych niż OC/AC i innych opłat dodatkowych,
    - d) organizacja i pokrycie kosztów wynajmu Pojazdu zastępczego przysługują wyłącznie w sytuacji, gdy konieczne było holowanie ubezpieczonego Pojazdu.
  - 3) **Kontynuacja podróży** – organizacja i pokrycie kosztu przejazdu Ubezpieczonego do Miejsca zamieszkania na terytorium RP lub miejsca docelowego podróży (Świadczenie w postaci przejazdu Ubezpieczonego do celu podróży przysługuje jedynie wtedy, jeżeli koszt przejazdu do celu podróży nie przewyższa kosztu przejazdu do Miejsca zamieszkania),
  - 4) **Odbiór Pojazdu** – organizacja i pokrycie kosztów jednorazowego przejazdu kierowcy wskazanego przez Centrum Alarmowe po odbiór naprawionego Pojazdu i dostarczenie Pojazdu do Miejsca zamieszkania Ubezpieczonego lub do miejsca docelowego podróży. Koszt paliwa, dodatkowego ubezpieczenia i opłat drogowych pokrywa Ubezpieczony.

### Wyłączenia odpowiedzialności

1. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela w ramach Usługi assistance domowego w Miejscu zamieszkania wyłączone są zdarzenia, będące bezpośrednim następstwem:
  - 1) remontów i bieżących napraw przeprowadzanych w Miejscu zamieszkania,
  - 2) szkód spowodowanych wskutek umyślnego działania lub zaniechania Ubezpieczonego lub osób bliskich, w razie rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego lub osób bliskich, odszkodowanie nie należy się, chyba że jego zapłata odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
  - 3) zamieszek, rozruchów, aktów terroru, wojny domowej lub międzynarodowej, strajków,
  - 4) szkód górniczych w rozumieniu prawa górniczego,
  - 5) szkód powstałych w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu urządzeń wodno-kanalizacyjnych, do naprawy których zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku,
  - 6) szkód powstałych wskutek zawilgocenia domu i pomieszczeń w wyniku zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych, jeżeli obowiązek konserwacji tych urządzeń instalacji czy elementów domu należał do Ubezpieczonego,
  - 7) szkód powstałych wskutek przenikania wód gruntowych,
  - 8) skutków działania materiałów rozszczepialnych,
  - 9) samobójstwa lub próbą samobójstwa,
  - 10) uczestnictwa Ubezpieczonego w bójce z wyłączeniem przypadku obrony koniecznej,
  - 11) uszkodzeń kanalizacji, rur instalacyjnych, gazowych i wodociągowych oraz podziemnych linii energetycznych oraz wszystkich tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiadają administracja mieszkania lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego, uszkodzeniami, o istnieniu, których Ubezpieczony wiedział przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia,
  - 12) użytkowania sprzętu niezgodnie z instrukcją obsługi,
  - 13) konieczności uzupełniania materiałów eksploatacyjnych, obsługi bieżącej i okresowej, dostawy i montażu akcesoriów oraz braku środków niezbędnych do obsługi urządzenia uniemożliwiające prawidłowe korzystanie ze Sprzętu AGD/ RTV lub sprzętu PC zgodnie z instrukcją jego użytkowania.
2. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów poniesionych przez Ubezpieczającego lub osoby bliskie bez powiadomienia i zezwolenia Centrum Alarmowego, nawet jeśli są objęte Ochroną ubezpieczeniową i mieszczą się w limitach określonych w Warunkach Ubezpieczenia.

### Assistance komunikacyjny

#### §7

1. Świadczenia realizowane w przypadku unieruchomienia Pojazdu Ubezpieczonego na skutek Awarii pojazdu oraz Kradzieży, jak również w przypadku Wypadku drogowego w Europie.
  - 1) **Naprawa Pojazdu na miejscu zdarzenia** – organizacja i pokrycie kosztów naprawy Pojazdu przez Specjalistę wysłanego przez Centrum Alarmowe na miejsce zdarzenia; koszt części zamiennych pokrywa Ubezpieczony,
  - 2) **Holowanie Pojazdu** – jeżeli nie jest możliwe usprawnienie Pojazdu na miejscu zdarzenia, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty holowania Pojazdu do warsztatu naprawczego mogącego dokonać naprawy lub do Miejsca zamieszkania w zależności od tego, które z tych miejsc znajduje się bliżej miejsca zdarzenia,
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polegająca na organizacji usług, o których mowa w § 7 jest wyłączona w przypadku Zdarzeń assistance powstałych:
  - 1) w Pojazdach używanych do przewozu osób lub mienia w celach zarobkowych, tj. taksówkach, w Pojazdach wypożyczalni samochodów,
  - 2) w Pojeździe oddanym do sprzedaży komisowej,
  - 3) w Pojeździe, do którego kierujący w chwili Zdarzenia assistance nie posiadał wymaganych uprawnień do kierowania Pojazdem, tj. prawa jazdy, badań lekarskich, wymaganego świadectwa kwalifikacji, o ile istnieje związek przyczynowy pomiędzy tymi zdarzeniami a szkodą, z wyłączeniem sytuacji, w których kierujący wszedł w posiadanie Pojazdu wbrew woli Ubezpieczonego,

### Wyłączenia odpowiedzialności

1. Z zakresu Ochrony ubezpieczeniowej obejmującej assistance samochodowy w podróży na terytorium RP oraz Wypadku drogowego w Europie, wyłączone są koszty powstałe w związku z :
  - 1) Awarią pojazdu, będącą następstwem nie usunięcia przez Ubezpieczonego jej przyczyny po udzieleniu świadczenia przez Ubezpieczyciela,
  - 2) użytkowaniem Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem oraz szkody spowodowane przez przewożony ładunek, w tym ładunek wszelkiego rodzaju przyczep,
  - 3) użytkowaniem Pojazdu przez Ubezpieczonego lub uprawnionego kierowcę jako narzędzia przestępstwa,
  - 4) użytkowaniem Pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub innych podmiotów, a także powstałe w Pojazdach uczestniczących w akcjach protestacyjnych i blokadach dróg,
  - 5) przywłaszczeniem Pojazdu, czyli czynu o którym mowa w art. 284 kodeksu karnego oraz kradzieżą kluczyków,
  - 6) uzupełnieniem materiałów eksploatacyjnych zgodnie z zaleceniem producenta Pojazdu, obsługa bieżąca i okresowa, dostawa i montaż akcesoriów, brak części niezbędnych do wykonania naprawy,
  - 7) użytkowaniem Pojazdów wynajmowanych i używanych do zarobkowego przewozu osób lub towarów.
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polegająca na organizacji usług, o których mowa w § 7 jest wyłączona w przypadku Zdarzeń assistance powstałych:
  - 1) w Pojazdach używanych do przewozu osób lub mienia w celach zarobkowych, tj. taksówkach, w Pojazdach wypożyczalni samochodów,
  - 2) w Pojeździe oddanym do sprzedaży komisowej,
  - 3) w Pojeździe, do którego kierujący w chwili Zdarzenia assistance nie posiadał wymaganych uprawnień do kierowania Pojazdem, tj. prawa jazdy, badań lekarskich, wymaganego świadectwa kwalifikacji, o ile istnieje związek przyczynowy pomiędzy tymi zdarzeniami a szkodą, z wyłączeniem sytuacji, w których kierujący wszedł w posiadanie Pojazdu wbrew woli Ubezpieczonego,

- 4) w Pojeździe, którego kierujący w chwili Zdarzenia assistance znajdował się w stanie nietrzeźwości lub stanie wskazującym na spożycie alkoholu, pod wpływem narkotyków lub innych podobnie działających środków, o ile miało to wpływ na wystąpienie Zdarzenia assistance,
- 5) gdy kierujący Pojazdem bez uzasadnionej przyczyny oddalił się z miejsca zdarzenia, z wyłączeniem sytuacji w których kierujący wszedł w posiadanie Pojazdu wbrew woli Ubezpieczonego,
- 6) podczas jazd próbnych, rajdów, wyścigów, treningów, konkursów albo użycia Pojazdu jako rekwizytu,
- 7) w Pojeździe nielegalnie wprowadzonym na polski obszar celny, o ile zdarzenie ma związek przyczynowy ze szkodą,
- 8) podczas użycia Pojazdu do transportu towarów niebezpiecznych, takich jak: paliwo, toksyczne substancje chemiczne lub gazy,
- 9) podczas użycia Pojazdu do nauki jazdy, objęte zakresem ubezpieczenia Pojazdów mechanicznych od utraty, zniszczenia lub uszkodzenia (autocasco).

### Assistance podróży

#### §8

1. W przypadku rozstroju zdrowia związanego z Nagłym zachorowaniem bądź Nieszczęśliwym wypadkiem podczas Podróży zagranicznej Centrum Alarmowe pokrywa, do wysokości sumy ubezpieczenia kosztów leczenia, transportu medycznego oraz natychmiastowej pomocy assistance udokumentowane koszty:

- 1) **Badań i zabiegów ambulatoryjnych,**
- 2) **Zakupu leków i środków opatrunkowych** – niezbędnych środków pomocniczych (kule, temblak) przepisanych przez lekarza (w związku z Nieszczęśliwym wypadkiem lub Nagłym zachorowaniem objętym Ochroną ubezpieczeniową) za wyjątkiem odżywek, środków wzmacniających i preparatów kosmetycznych,
- 3) **Konsultacji lekarskich** – wraz z dojazdem lekarza z najbliższej placówki służby zdrowia do miejsca zakwaterowania Ubezpieczonego, w przypadku gdy wymaga tego jego stan zdrowia,
- 4) **Pobytu w szpitalu** – tj. leczenia, zabiegów i operacji, których przeprowadzenia nie można było, ze względu na stan zdrowia Ubezpieczonego, odłożyć do czasu powrotu do RP. Koszty leczenia szpitalnego oraz koszty transportu medycznego i transportu zwłok regulowane są przez Centrum Alarmowe,
- 5) **Leczenia stomatologicznego** – w przypadku ostrych stanów bólowych lub zapalnych, do wysokości równowartości w złotych 200 EUR (limit na wszystkie zachorowania powstałe w czasie ważności polisy ubezpieczeniowej), wymagających udzielenia natychmiastowej pomocy lekarskiej lub gdy było ono niezbędne wskutek nieszczęśliwego wypadku objętego Ochroną ubezpieczeniową,
- 6) **Transportu medycznego** – z miejsca Nieszczęśliwego wypadku lub Nagłego zachorowania do najbliższego szpitala lub placówki służby zdrowia (i powrót do miejsca, z którego może kontynuować podróż o ile zalecane jest to przez lekarza prowadzącego leczenie),
- 7) **Transportu medycznego do RP** – (Miejsca zamieszkania lub najbliższego miejsca zamieszkania placówki służby zdrowia, w której leczenie może być kontynuowane), o ile wymaga tego stan zdrowia Ubezpieczonego oraz gdy transport ten odbył się zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego leczenie, zaakceptowanym przez Centrum Alarmowe. Do organizacji świadczenia Centrum Alarmowe przystępuje wówczas gdy przednio zaplanowany środek transportu nie może zostać ze względów medycznych wykorzystany,
- 8) **Transportu zwłok** – Ubezpieczonego do miejsca pochówku w RP lub koszty pochówku za granicą. Wyboru sposobu transportu zwłok dokonuje Centrum Alarmowe w przypadku, gdy Ubezpieczony zmarł w trakcie Podróży zagranicznej, a śmierć wystąpiła w wyniku Nieszczęśliwego wypadku lub Nagłego zachorowania objętego Ochroną ubezpieczeniową,
- 9) **Zakwaterowania Ubezpieczonego na czas rekonwalescencji** – za granicą w celu rekonwalescencji, przez okres nie dłuższy niż 7 dni, maksymalnie do wysokości 5.000 złotych za cały pobyt – zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego leczenie, o ile koszty te zostaną zaakceptowane przez Centrum Alarmowe, w przypadku gdy transport Ubezpieczonego do RP nie może nastąpić bezpośrednio po zakończeniu hospitalizacji,
- 10) **Wizyty członka rodziny** – jeżeli Ubezpieczonemu w podróży zagranicznej nie towarzyszy żadna osoba pełnoletnia, a przewidywany okres Hospitalizacji, której Ubezpieczony został poddany, jest dłuższy niż 7 dni, Centrum Alarmowe organizuje podróż osoby wezwanej do towarzyszenia, do miejsca Hospitalizacji i stamtąd z powrotem do RP, do Miejsca zamieszkania osoby wezwanej do towarzyszenia. Centrum Alarmowe pokrywa koszty stosownego środka transportu oraz koszty pobytu, przez okres nie dłuższy niż 7. dni, jeżeli obecność osoby wezwanej do towarzyszenia jest konieczna i zalecona na piśmie przez lekarza prowadzącego Hospitalizację. Koszty podróży pokrywane są maksymalnie do wysokości 5.000 złotych,
- 11) **Dostarczenie przedmiotów osobistych** – w przypadku uszkodzenia, utraty lub Kradzieży przedmiotów osobistych niezbędnych do kontynuowania podróży (szkła kontaktowe, okulary) Centrum Alarmowe zorganizuje wysyłkę tych przedmiotów do miejsca pobytu Ubezpieczonego i pokryje koszty z nią związane,

- 12) **Kontynuacji podróży** – w przypadku, gdy stan zdrowia Ubezpieczonego, po zakończeniu Hospitalizacji, związanego z Nagłym zachorowaniem lub Nieszczęśliwym wypadkiem pozwala na kontynuowanie podróży, Centrum Alarmowe na życzenie Ubezpieczonego organizuje i pokrywa koszty transportu Ubezpieczonego z miejsca jego Hospitalizacji do miejsca umożliwiającego kontynuację przerwanej podróży. Podróż może odbyć się pociągiem lub autobusem – według wyboru Centrum Alarmowe, a w przypadku gdy podróż koleją czy autobusem trwa więcej niż 12 godzin samolotem w klasie ekonomicznej. Koszty transportu pokrywane są maksymalnie do wysokości 5.000 złotych,
- 13) **Pobytu i podróży osoby towarzyszącej** – w przypadku konieczności Hospitalizacji Ubezpieczonego w wyniku Nagłego zachorowania lub Nieszczęśliwego wypadku, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty zakwaterowania, wyżywienia (przez okres nie dłuższy niż 7 dni) i podróży powrotnej osoby towarzyszącej Ubezpieczonemu, jeżeli jej obecność wydłuża się ponad planowany termin powrotu do RP i jest konieczna i zalecona na piśmie przez lekarza prowadzącego leczenie Ubezpieczonego za granicą RP. Koszty podróży pokrywane są maksymalnie do wysokości 5.000 złotych oraz wyłącznie w przypadku, gdy powrót nie mógł nastąpić przy wykorzystaniu wcześniej zaplanowanego środka transportu,
- 14) **Infolinia medyczna** – telefoniczny dostęp do informacji o lekach, ich działaniu, interakcjach z innymi środkami, przeciwwskazaniach, dawkowaniu, ich zamiennikach.

### Wyłączenia odpowiedzialności

1. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za koszty leczenia, transportu medycznego, transportu zwłok i natychmiastowej pomocy assistance, jeśli ze względów zdrowotnych istniały przeciwwskazania do odbycia przez Ubezpieczonego podróży zagranicznej i zostały wymienione w dokumentacji medycznej Ubezpieczonego.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za następstwa Nagłych zachorowań i Nieszczęśliwych wypadków oraz innych Zdarzeń assistance związanych z:
  - 1) leczeniem przekraczającym zakres niezbędny do przywrócenia stanu zdrowia umożliwiającego powrót lub przewóz Ubezpieczonego do RP. Decyzję o zakwalifikowaniu usług medycznych jako niezbędnych podejmuje lekarz konsultant Ubezpieczyciela na podstawie pisemnej dokumentacji medycznej,
  - 2) leczeniem, Hospitalizacją lub zakwaterowaniem, w przypadku, gdy Ubezpieczony nie wyraził zgody na zaproponowany przez Centrum Alarmowe, zgodny ze wskazaniami lekarza prowadzącego leczenie transport do RP/Kraju rezydencji,
  - 3) leczeniem, Hospitalizacją, zakwaterowaniem w przypadku, gdy według opinii lekarza Centrum Alarmowe moment rozpoczęcia leczenia może być odłożony do momentu powrotu Ubezpieczonego do RP,
  - 4) przeprowadzeniem badań niezbędnych do rozpoznania lub leczenia choroby, badań kontrolnych oraz uzyskania zaświadczeń lekarskich i wykonywania szczepień profilaktycznych,
  - 5) wyjazdami w celu planowego leczenia oraz powikłań związanych z tym leczeniem,
  - 6) leczeniem psychiatrycznym,
  - 7) leczeniem sanatoryjnym, kuracjami w domach wypoczynkowych lub ośrodkach leczenia uzależnień,
  - 8) zabiegami kosmetycznymi lub chirurgii estetycznej,
  - 9) leczeniem zaburzeń psychicznych, depresji, wad wrodzonych, chorób przenoszonych drogą płciową i AIDS, nawet gdy nie były wcześniej leczone,
  - 10) umyślnym działaniem Ubezpieczonego (próba samobójstwa lub samookaleczenie),
  - 11) używaniem alkoholu, narkotyków i innych substancji psychoaktywnych stosowanych bez zalecenia lekarza lub w sposób inny niż zalecony przez lekarza; a także skutków zespołu odstawiennego, jeśli jest związek przyczynowy pomiędzy stanem nietrzeźwości lub odurzenia a szkodą,
  - 12) specjalnym odżywianiem Ubezpieczonego, masażami, kąpielami, inhalacjami, gimnastyką leczniczą, naświetlaniami, zabiegami medycyny niekonwencjonalnej (nawet gdy którykolwiek z tych środków był zalecony przez lekarza) oraz innymi zabiegami rehabilitacyjnymi i fizykoterapeutycznymi,
  - 13) planowym prowadzeniem ciąży,
  - 14) powikłaniami występującymi od 32 tygodnia ciąży,
  - 15) porodem, który nastąpił po 32 tygodniu ciąży,
  - 16) zabiegami usuwania ciąży, o ile nie został on wykonany w celu ratowania życia lub zdrowia Ubezpieczonego i którego przeprowadzenie dopuszczone jest przez prawo państwa, na terenie którego zabieg jest dokonany,
  - 17) związane ze sztucznym zapłodnieniem i każdym innym leczeniem bezpłodności, a także związanych z zakupem środków antykoncepcyjnych,
  - 18) korzystaniem podczas pobytu w szpitalu z usług innych niż standardowe, takich jak używanie odbiorników radiowych, telewizyjnych, korzystania z usług fryzjerskich lub kosmetycznych raz wykraczający poza standard opieki medycznej / pobytu w placówce medycznej,

- 19) leczeniem dentystrycznym przekraczającym równowartość 200 EUR oraz jeśli nie było wynikiem ostrych stanów bólowych wymagających natychmiastowej niezbędnej pomocy,
  - 20) uprawianiem sportów zimowych,
  - 21) wykonywaniem pracy za granicą,
  - 22) wykonywaniem pracy o wysokim stopniu ryzyka
  - 23) utratą lub kradzieżą wszelkich dokumentów, bez względu na ich charakter
3. Ubezpieczyciel nie pokrywa również kosztów związanych z koniecznością wcześniejszego powrotu do RP w celu poddania się planowej diagnostyce lub leczeniu w sytuacji, kiedy chory nie wymagał rozpoczęcia leczenia za granicą i jego pilnej kontynuacji w Polsce.
  4. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów pierwotnej rekonstrukcji aparatu więzadłowego kolana.
  5. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie koszty poniesione przez Ubezpieczonego bez uprzedniej zgody Centrum Alarmowego chyba, że skontaktowanie się z Centrum było niemożliwe z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego.
  6. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów związanych z leczeniem prowadzonym na terenie RP oraz zakupem leków.

### **Ubezpieczenie Bagażu podróznego**

#### **§9**

1. Przedmiotem ubezpieczenia są rzeczy Ubezpieczonego wchodzące w skład jego Bagażu podróznego.
2. Bagaż podrózny jest objęty Ochroną ubezpieczeniową, jeżeli znajduje się pod bezpośrednią opieką Ubezpieczonego lub jeżeli Ubezpieczony:
  - 1) powierzył Bagaż podrózny zawodowemu przewoźnikowi do przewozu na podstawie odpowiedniego dokumentu przewozowego,
  - 2) oddał Bagaż podrózny za pokwitowaniem do przechowalni bagażu,
  - 3) zostawił Bagaż podrózny w zamkniętym pomieszczeniu obejmowanym przez Ubezpieczonego w miejscu zakwaterowania (z wyłączeniem namiotu),
  - 4) zostawił Bagaż podrózny w zamkniętym indywidualnym pomieszczeniu bagażowym na dworcu (kolejowym, autobusowym, lotniczym),
  - 5) umieścił Bagaż podrózny w zamkniętym luku bagażowym lub zamkniętym bagażniku samochodu (jeżeli w samochodzie nie ma połączenia pomiędzy lukiem bagażowym lub bagażnikiem a kabiną kierowcy i pasażerów lub nie ma zamka centralnego obejmującego bagażnik i luk bagażowy) stojącego na parkingu strzeżonym, a zaginięcie Bagażu podróznego jest potwierdzone wystawieniem odpowiedniego dokumentu przez przewoźnika linii lotniczych,
  - 6) umieścił Bagaż podrózny w zamkniętym luku bagażowym lub zamkniętym bagażniku zamkniętego samochodu (w przypadku samochodów z zamkiem centralnym obejmującym bagażnik lub luk bagażowy oraz samochodów posiadających połączenie między kabiną kierowcy a lukiem bagażowym lub bagażnikiem) stojącego na parkingu strzeżonym, a zaginięcie Bagażu podróznego jest potwierdzone wystawieniem odpowiedniego dokumentu przez przewoźnika linii lotniczych,
  - 7) umieścił Bagaż podrózny w zamkniętej kabinie przyczepy lub jednostki pływającej.
3. Centrum Alarmowe wypłaci Ubezpieczonemu odszkodowanie w wysokości wartości Bagażu podróznego, który został utracony przez Ubezpieczonego, pod warunkiem, że szkoda była spowodowana:
  - 1) wystąpieniem Zdarzenia losowego,
  - 2) zaginięciem, w przypadku, gdy Bagaż podrózny znajdował się pod opieką zawodowego przewoźnika, na podstawie dokumentu przewozowego,
  - 3) wypadkiem w komunikacji lądowej, wodnej i powietrznej,
  - 4) Kradzieżą z włamaniem do pomieszczeń wymienionych w ust. 2 lub Rabunkiem,
  - 5) Nieszczęśliwym wypadkiem lub Nagłym zachorowaniem, w wyniku którego Ubezpieczony pozbawiony był możliwości zaopiekowania się Bagażem podróznym i jego zabezpieczenia.

4. Ubezpieczeniem nie są objęte koszty:
  - 1) zniszczeń wynikających z zagubienia lub pozostawienia bez nadzoru przedmiotów,
  - 2) szkód zaistniałych podczas przeprowadzki,
  - 3) uszkodzeń polegających na uszkodzeniu pojemników Bagażu podróznego,
  - 4) będące następstwem zwykłego zużycia, uszkodzenia lub zniszczenia ubezpieczonej rzeczy z związku z jej użytkowaniem, samozapalenia, samozepsucia i wycieku, a w przypadku przedmiotów tłukących się lub w szklanym opakowaniu – potłuczenia lub utraty wartości ubezpieczonej rzeczy,
  - 5) powstałe wskutek kradzieży bez włamania lub przy użyciu dorabianych kluczy w odniesieniu do ust 2, pkt 5 i 6,
  - 6) powstałe wskutek Kradzieży z włamaniem dokonanej z bagażnika dachowego Pojazdu samochodowego, w przypadku gdy chociaż jedna ze ścian bagażnika została wykonana z materiału, którego wytrzymałość na rozerwanie lub przecięcie jest znacząco mniejsza niż ścian kompozytowo-aluminiowych, kompozytowych, stalowych lub gdy bagażnik nie był wyposażony w zamek zabezpieczający,
  - 7) powstałe wskutek wad aparatów i urządzeń elektrycznych lub działania prądu elektrycznego podczas ich eksploatacji, chyba że działanie prądu elektrycznego spowodowało pożar,
  - 8) powstałe z innych przyczyn wymienionych na liście wyłączeń generalnych w §13 Warunków Ubezpieczenia.
5. Ponadto Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte:
  - 1) środki płatnicze (karty płatnicze, pieniądze), bilety podrózne, bony towarowe, książeczki i bony oszczędnościowe, papiery wartościowe,
  - 2) klucze,
  - 3) biżuteria, przedmioty z kamieni szlachetnych, w tym zegarki,
  - 4) dzieła sztuki, zbiory kolekcjonerskie i numizmatyczne, dokumenty i rękopisy,
  - 5) instrumenty muzyczne,
  - 6) paliwa i broń wszelkiego rodzaju,
  - 7) sprzęt pływający taki jak np. pontony, rowery wodne itp.,
  - 8) przedmioty służące do działalności produkcyjno-usługowej Ubezpieczonego,
  - 9) akcesoria samochodowe, przedmioty będące wyposażeniem przyczep kempingowych i łodzi,
  - 10) sprzęt komputerowy,
  - 11) sprzęt przeznaczony do wyczynowego lub amatorskiego uprawiania sportu,
  - 12) sprzęt medyczny, lekarstwa i protezy,
  - 13) telefony przenośne,
  - 14) gry wideo.

### **Ubezpieczenie opóźnienia lotu**

#### **§10**

1. W przypadku opóźnienia (co najmniej o co najmniej 4 godziny w stosunku do planowanego odlotu) zagranicznego lotu rejsowego, na który Ubezpieczony posiada ważny bilet, Ubezpieczonemu wypłacane jest odszkodowanie.
2. Ubezpieczeniem nie są objęte loty czarterowe.
3. Odszkodowanie z tytułu opóźnienia lotu wypłacane jest za każdą pełną godzinę opóźnienia, licząc od planowanej godziny odlotu, zgodnie z rozkładem, w wysokości 25 EUR, maksymalnie do wyczerpania wskazanej w § 15 ust. 1 kwoty limitu świadczeń.
4. W celu wypłaty odszkodowania Ubezpieczony zobowiązany jest dostarczyć Ubezpieczycielowi wskazane przez Centrum Alarmowe dokumenty, w szczególności :
  - 1) potwierdzenie opóźnienia lotu wydawane bezpośrednio na lotnisku (tzw. PIR),
  - 2) zaświadczenie od linii lotniczych,
  - 3) przebukowany bilet (tzw. boarding pass).

**Pakiety informacyjne**  
**§11**

INFOLINIA MEDYCZNA	
NA ŻYCZENIE UBEZPIECZONEGO  BEZ LIMITÓW	<b>Baza danych aptek</b> na terenie całego kraju – adresy, godziny pracy oraz numery telefonów
	Informacja o działaniach, które należy podjąć przed oraz w trakcie <b>podroży</b> , na przykład niezbędnych szczepieniach, specyfice danego kraju lub regionu świata– w aspekcie medycznym i ochrony zdrowia
	Informacja o placówkach mających podpisane kontrakty z NFZ
	Informacja medyczna o danym <b>schorzeniu</b> , zastosowanym leczeniu, nowoczesnych metodach leczenia – w ramach obowiązujących w Polsce przepisów
	Informacja o <b>badaniach kontrolnych</b> dla grup wiekowych o podwyższonym ryzyku zachorowań
	Informacja farmaceutyczna o danym <b>leku</b> (stosowanie, odpowiedniki, działanie uboczne, interakcje z innymi lekami, możliwość przyjmowania leków w czasie ciąży i laktacji) – w ramach obowiązujących w Polsce przepisów
	Informacja o <b>placówkach medycznych, diagnostycznych, placówkach odnowy biologicznej, rehabilitacyjnych i sanatoryjnych</b> na terenie kraju
	Informacja o <b>placówkach lecznictwa zamkniętego</b> (szpitale prywatne, szpitale najwyższego stopnia referencji oraz kliniki Akademii Medycznych)
	Informacje o <b>dietach</b> (dla diabetyków, w chorobach serca, przy nadciśnieniu tętniczym, w schorzeniach dróg pokarmowych)
	Informacja o <b>grupach wsparcia i telefonach zaufania w Polsce</b> dla osób dotkniętych alkoholizmem, w trudnej sytuacji rodzinnej, cierpiących na określone schorzenia (cukrzycę, chorobę serca), dla kobiet po mastektomii, dla rodziców ciężko chorych dzieci)
	Informacja o <b>uwarunkowaniach medycznych</b> dotyczących poszczególnych schorzeń w tym o dietach, profilaktyce antynikotynowej
	Informacje <b>dla osób starszych</b> (placówki opieki społecznej, schorzenia wieku podeszłego, zasady zdrowego żywienia)
	<b>Alternatywne metody leczenia i relaksacji.</b> Terapia ruchem, Terapia zajęciowa, Muzykoterapia, Arteterapia (Informacja o metodzie, organizatorach, lokalizacji, cennikach)
Informacje o <b>stanach wymagających natychmiastowej pomocy i zasadach udzielania pierwszej pomocy</b>	
INFOLINIA PRAWNA	
NA ŻYCZENIE UBEZPIECZONEGO  BEZ LIMITÓW	<b>Telefoniczna informacja prawna – informacja prawna dotycząca kwestii prawnych z zakresu życia codziennego udzielana przez prawników obejmująca:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kodeks cywilny</li> <li>• prawo ubezpieczeniowe</li> </ul>
	<b>Przesyłanie drogą elektroniczną aktualnych aktów prawnych:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ustawy</li> <li>• rozporządzenia</li> <li>• uchwały</li> </ul>
	<b>Przesyłanie drogą elektroniczną wzorów umów cywilno–prawnych:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• umowy sprzedaży</li> <li>• umowy najmu i dzierżawy</li> <li>• umowy pożyczki</li> <li>• umowy darowizny</li> <li>• umowy o pracę</li> <li>• umowy o dzieło</li> <li>• umowa zlecenia</li> </ul>
	<b>Udzielanie informacji teleadresowych dotyczących:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• biur podatkowych</li> <li>• sądów i prokuratur</li> <li>• kancelarii adwokackich</li> <li>• kancelarii radcowskich</li> <li>• kancelarii notarialnych</li> </ul>
	<b>Umawianie wizyt w kancelariach prawnych i biurach podatkowych</b>
INFOLINIA RODZINNA	
NA ŻYCZENIE UBEZPIECZONEGO  BEZ LIMITÓW	<b>Informacje dotyczące świadczeń:</b> emerytalnych i rentowych, chorobowych, macierzyńskich, wypadkowych, opiekuńczych, rehabilitacyjnych, pogrzebowych
	<b>Informacje o zasiłkach:</b> rodzinnych, pielęgnacyjnych, dla bezrobotnych
	<b>Informacje o dodatkach:</b> z tytułu urodzenia dziecka, z tytułu samodzielnego wychowania dziecka, z tytułu wychowania dziecka w rodzinie wielodzietnej, z tytułu kształcenia i rehabilitacji dziecka, z tytułu podjęcia przez dziecko nauki w szkole poza Miejscem zamieszkania, z tytułu rozpoczęcia roku szkolnego.
	Informacje o <b>kryteriach dochodowych</b> uprawniających do otrzymywania świadczeń
	<b>Przesyłanie wzorów formularzy</b> oraz wniosków dla świadczeniobiorców
	Informacje na temat <b>Programu Pierwsza Praca</b> oraz <b>Programu Pierwszy Biznes</b>
	Informacje dotyczące <b>kursów w zakresie przeszkolenia zawodowego</b>
	Informacje o <b>placówkach edukacyjnych, kursach językowych</b>
<b>Dane teleadresowe</b> ( inspektoraty ZUS, urzędy pracy, inspektoraty pracy, agencje pośrednictwa pracy, Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie)	



## INFOLINIA "TANIE ZAKUPY"

NA ŻYCZENIE UBEZPIECZONEGO  BEZ LIMITÓW	<b>Telefoniczna informacja dotycząca cen produktów</b> zgodnie z parametrami zdefiniowanymi przez Ubezpiezonego (rodzaj, model, seria produktu, miejsce zakupu) tj: <ul style="list-style-type: none"><li>• sprzęt RTV/AGD/PC</li><li>• aparaty fotograficzne</li><li>• akcesoria dla dzieci</li><li>• wyposażenie domu</li><li>• odzież</li><li>• kosmetyki</li><li>• sprzęt sportowy</li><li>• książki i filmy</li><li>• gry i oprogramowanie</li><li>• sprzęt motoryzacyjny</li><li>• akcesoria telefoniczne</li></ul>
<b>Przekazywanie Ubezpieczonemu informacji dotyczących warunków zakupu i formy płatności</b> ( kartą płatniczą przez Internet)	

## INFOLINIA "MOTORYZACYJNA"

NA ŻYCZENIE UBEZPIECZONEGO  BEZ LIMITÓW	Centrum Alarmowe udziela na życzenie klienta informacji na tematy, zgodnie z przykładową listą poniżej: <ul style="list-style-type: none"><li>• informacje samochodowe (informacje na temat sugerowanych połączeń i objazdów, lokalizacji najbliższej stacji benzynowej lub warsztatu samochodowego),</li><li>• informacje o możliwościach wypożyczenia samochodu,</li><li>• informacje o możliwościach skorzystania z sieci Centrum Alarmowego w zakresie holowania Pojazdu,</li><li>• informacje o usługodawcach z sieci Centrum Alarmowego,</li><li>• informacje odnośnie procedur likwidacji szkód z posiadanych przez Ubezpieczonych polis ubezpieczeniowych,</li><li>• informacje odnośnie połączeń promowych,</li><li>• informacje odnośnie kosztów paliwa i opłat drogowych we wskazanym kraju,</li><li>• informacje o podróżach i turystyce (informacje na temat klimatu w danym kraju, szczepień obowiązkowych, wiz, atrakcji turystycznych)</li></ul>
--	--

1. Informacje uzyskane od prawnika mają charakter informacyjny i nie mogą być traktowane jako ostateczna ekspertyza prawna, ani też nie mogą być podstawą roszczeń Ubezpiezonego.
2. Centrum Alarmowe nie udzieli informacji prawnych, jeżeli zapytanie dotyczy działalności gospodarczej.
3. Centrum Alarmowe nie udzieli informacji prawnych, jeżeli zapytanie dotyczy relacji Ubezpiezonego z Ubezpieczającym lub Ubezpieczycielem.
4. Prawnik udziela informacji w ramach infolinii prawnej w godzinach roboczych, tj. między godziną 9:00 a 17:00 od poniedziałku do piątku włącznie.
5. Ubezpieczony otrzyma informację prawną nie wcześniej, niż po upływie dwóch godzin roboczych od momentu zgłoszenia Ubezpiezonego do Centrum Alarmowego, chyba że Ubezpieczony i Centrum Alarmowe umówią się inaczej.
6. Centrum Alarmowe podejmuje maksymalnie dwie próby telefonicznego skontaktowania się z Ubezpieczonym celem udzielenia mu informacji.
- 14) organizacja opieki nad Zwierzętami domowymi podczas nieobecności Ubezpiezonego, będącego właścicielem lub organizacja transportu Zwierząt domowych do hotelu dla zwierząt.
2. Koszty zorganizowanych usług pokrywane są przez Ubezpiezonego.
3. Centrum Alarmowe realizując świadczenia informacyjne oraz organizacyjne objęte zakresem niniejszej oferty nie jest uprawnione do udzielania jakichkolwiek rekomendacji związanych z wyborem przez Ubezpiezonego określonego towaru, usługi lub podmiotu świadczącego usługi.
4. Centrum Alarmowe odmówi realizacji świadczenia informacyjnego lub organizacyjnego, jeśli:
  - 1) jest ono niezgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, zasadami współżycia społecznego, dobrymi obyczajami lub jego społeczno-gospodarczym przeznaczeniem,
  - 2) sługa polega na tworzeniu katalogu lub bazy informacji, w zakresie w jakim wiąże się z koniecznością przeprowadzenia badań rynkowych, selekcji danych i/lub może zostać objęta prawami autorskimi,
  - 3) przygotowanie informacji lub organizacja usługi wiąże się z koniecznością poniesienia dodatkowych kosztów z uwagi na wnioskowany sposób udostępnienia informacji lub konieczności przekształcenia informacji w formę wnioskowaną przez klienta,
  - 4) dotyczą usług przeznaczonych dla grupy liczącej więcej niż 10 osób lub polegających na zakupie hurtowej ilości towarów lub usług,
  - 5) mają charakter usług związanych z doradztwem finansowym lub działalnością wymagającą posiadania licencji lub koncesji,
  - 6) związane jest z relacją klienta z Ubezpieczającym i Ubezpieczycielem.

### Serwis Concierge § 12

1. Centrum Alarmowe w ramach Serwisu Concierge organizuje na życzenie Ubezpiezonego następujące usługi:
  - 1) organizacja rezerwacji, zakupu i dostarczenia pod wskazany adres biletów kolejowych lub lotniczych,
  - 2) rezerwacja pobytu w hotelu lub pensjonacie,
  - 3) organizacja wynajęcia Pojazdu w kraju i za granicą wedle wybranego przez klienta typu i modelu Pojazdu,
  - 4) organizacja pomocy tłumacza w miejscu pobytu za granicą lub tłumaczeń telefonicznych,
  - 5) informacje turystyczne (atrakcje turystyczne, adresy biur podróży, możliwości rezerwacji hoteli i samochodów, obowiązkowe szczepienia, wizy),
  - 6) informowanie o pogodzie i klimacie w danym kraju, temperaturach w wybranych miejscowościach, warunkach pogodowych na drogach, obowiązkowych szczepienia, procedurach związanych z ubieganiem się o wizę, atrakcjach turystycznych w wybranej miejscowości,
  - 7) pomoc w organizacji odzyskania i ponownego skierowania zagubionego lub opóźnionego Bagażu podróznego,
  - 8) pomoc administracyjna w przypadku zagubienia dokumentów za granicą, informowanie o procedurach postępowania i pomoc w kontakcie z odpowiednimi służbami za granicą,
  - 9) organizacja rezerwacji stolików w wybranej restauracji lub kawiarni, w tym również pomoc w znalezieniu lokalu wg określonych przez Ubezpiezonego upodobań oraz charakteru spotkania biznesowego jak i prywatnego,
  - 10) organizacja zakupu i dostarczenia pod wskazany adres zakupów, kwiatów, prezentów dla wskazanej osoby,
  - 11) informacje o rozrywkach (adresy i repertuar kin, teatrów, adresy klubów,- lokalizacja, możliwości dojazdu, dostępność biletów),
  - 12) organizacja rezerwacji, zakupu i dostarczenia pod wskazany adres biletów do kin, teatrów, opery, koncerty oraz inne imprezy sportowe i kulturalne,
  - 13) organizacja opieki nad Dziećmi podczas nieobecności Ubezpiezonego w domu,

### Wyłączenia Generalne § 13

1. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów poniesionych przez Ubezpiezonego bez powiadomienia i zezwolenia Centrum Alarmowego, nawet jeśli są objęte Ochroną ubezpieczeniową i mieszczą się w granicach sum ubezpieczenia, określonych w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia .
2. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela są wyłączone zdarzenia, które zaszyły w związku z:
  - 1) działaniami wojennymi, wewnętrznymi zamieszkami i rozruchami, strajkami, aktami terroru, działaniem energii jądrowej, trzęsieniem ziemi,
  - 2) skutkami działania materiałów rozszczepialnych,
  - 3) umyślnym lub rażąco niedbałym działaniem Ubezpiezonego lub osoby wspólnie zamieszkałej i prowadzącej gospodarstwo domowe z Ubezpieczonym oraz osoby, za którą Ubezpieczony faktycznie oraz z mocy przepisów prawa i zwyczajów ponosi odpowiedzialność,
  - 4) prowadzeniem przez Ubezpiezonego działalności gospodarczej lub wykonywaniem obowiązków służbowych,
  - 5) epidemią i skażeniami chemicznymi,
  - 6) uczestnictwem w zakładach i bójkach z wyjątkiem działania w obronie własnej,
  - 7) chorobami psychicznymi, niedorozwojem umysłowym lub zaburzeniami psychicznymi Ubezpiezonego oraz ich skutków, a w szczególności ataku konwulsji, epilepsji,
  - 8) powstałych w związku z kierowaniem Pojazdem przez osoby, które znajdowały się w stanie po użyciu alkoholu, zażyciu narkotyków lub innych podobnie działających środków lub osoby, które nie posiadały

- wymaganych uprawnień do kierowania Pojazdem, o ile miało to wpływ na wystąpienie zdarzenia assistance,
- 9) powstałymi w związku z przebywaniem Ubezpieczonego w miejscach charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi czy przyrodniczymi albo w miejscach odosobnionych,
  - 10) uprawianiem sportów wysokiego ryzyka,
  - 11) wyczynowym uprawianiem sportu, w szczególności udział Ubezpieczonego w treningach, zawodach, obozach kondycyjnych i szkoleniowych będących źródłem dochodu z uprawianej dyscypliny sportu,
  - 12) wykonywaniem zarobkowej pracy,
  - 13) uczestnictwem w wyścigach samochodowych,
  - 14) wypadkami lotniczymi, jeżeli Ubezpieczony był pasażerem nielicencjonowanych linii lotniczych,
  - 15) amatorskim uprawianiem sportów zimowych.

## Składka ubezpieczeniowa

### § 14

1. Ubezpieczający zobowiązany jest do zapłaty składki.
2. Wysokość, zasady określania oraz tryb i terminy płatności składki ubezpieczeniowej określone są w Umowie ubezpieczenia.

## Suma ubezpieczenia

### § 15

1. Poniższe tabele określają Sumy ubezpieczenia dla poszczególnych rodzajów Usług assistance oraz maksymalną ilość interwencji w ciągu 12-miesięcznych okresów ubezpieczeniowych, o których mowa w § 16 ust. 1. (w odniesieniu do każdego Ubezpieczonego):

ASSISTANCE MEDYCZNY			
ZDARZENIE UBEZPIECZENIOWE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMIT NA ZDARZENIE	
Uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia Ubezpieczonego w wyniku Nieszczęśliwego wypadku	<b>Wizyta lekarza</b> (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	Bez limitu	
	<b>Dostarczenie leków i Drobnego sprzętu ortopedyczno – rehabilitacyjnego</b> (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	Bez limitu	
	<b>Dostawa podstawowych artykułów spożywczych</b> (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	Bez limitu	
	<b>Transport medyczny do szpitala</b>	2000 PLN	
	<b>Transport medyczny ze szpitala</b>		
	<b>Transport medyczny pomiędzy placówkami medycznymi</b>		
	<b>Pomoc pielęgniarska po pobycie w szpitalu</b> (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	48 h	
	<b>Pomoc domowa</b> (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	400 PLN	
	<b>Opieka nad dziećmi, osobami starszymi i niesamodzielnymi</b> (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	48 h	
	<b>Opieka nad zwierzętami domowymi</b> (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	48 h lub 800 PLN	
	<b>Transport zwierząt domowych</b> (2 razy w roku ubezpieczeniowym)		
	<b>Organizacja Procesu Rehabilitacji</b>	organizacja	
	<b>Organizacja Pomocy Psychologa</b>	organizacja	
Na życzenie Ubezpieczonego	<b>Organizacja Wizyty u Lekarza Specjalisty</b>	organizacja	
	<b>Telefoniczna Konsultacja Lekarska</b>	Bez limitu	
ASSISTANCE DOMOWY			
Uszkodzenie mienia w Miejscu zamieszkania wskutek Kradzieży z włamaniem lub Zdarzenia losowego	<b>Interwencja specjalisty</b> (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	500 PLN	
	Świadczenia zamienne (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	<b>Dozór mienia</b>	1500 PLN
		<b>Transport mienia</b>	
		<b>Przechowanie mienia</b>	
Świadczenia zamienne (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	<b>Transport Ubezpieczonego i członków rodziny</b>	600 PLN	
	<b>Hotel dla Ubezpieczonego i członków rodziny</b>		
Awaria Sprzętu AGD/RTV oraz Awaria Sprzętu PC w Miejscu zamieszkania	<b>Interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu RTV/AGD oraz Sprzętu PC</b> (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	500 PLN	
Zatrzaśnięcie lub uszkodzenie zamków w Miejscu zamieszkania	<b>Interwencja ślusarza</b> (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	500 PLN	
Na życzenie Ubezpieczonego	<b>Organizacja wizyty projektanta od aranżacji wnętrz</b>	Bez limitu	
	<b>Informacja o sieci usługodawców</b>	Bez limitu	

ASSISTANCE KOMUNIKACYJNY (Europa)			
ZDARZENIE UBEZPIECZENIOWE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMIT NA ZDARZENIE	
Awaria pojazdu, Kradzież (powyżej 50 km od Miejsca zamieszkania)	<b>Naprawa pojazdu na miejscu zdarzenia</b> (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	1000 PLN	
	<b>Holowanie pojazdu</b> (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	1000 PLN	
	<b>Dostarczenie paliwa</b> (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	1000 PLN	
	<b>Legalne złomowanie</b> (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	1000 PLN	
	Wypadek drogowy	Świadczenia zamienne (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	<b>Zakwaterowanie w hotelu kierowcy i pasażerów</b>
			<b>Samochód zastępczy</b>
			<b>Kontynuacja podróży</b>
	<b>Odbiór Pojazdu</b> (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	1000 PLN	
	<b>Informacja o procedurze postępowania w razie Wypadku drogowego</b>	Bez limitu	
Na życzenie Ubezpieczonego	<b>Informacja o usługodawcach świadczących usługi pomocy drogowej</b>	Bez limitu	
ASSISTANCE PODRÓŻNE			
<b>Suma ubezpieczenia = 120 000 PLN</b>			
Uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia Ubezpieczonego wskutek Nagłego zachorowania lub Nieszczęśliwego wypadku podczas podróży zagranicznej	<b>Koszty leczenia</b>	Do wysokości SU	
	<b>Leczenie stomatologiczne</b>	200 EUR	
	<b>Transport medyczny</b>	Do wysokości SU	
	<b>Transport medyczny do RP</b>	Do wysokości SU	
	<b>Transport zwłok</b>	Do wysokości 50% SU	
	<b>Zakwaterowanie na czas rekonwalescencji</b>	5000 PLN	
	<b>Wizyta członka rodziny</b>	5000 PLN	
	<b>Dostanie przedmiotów osobistych</b>	5000 PLN	
	<b>Kontynuacja podróży</b>	5000 PLN	
	<b>Koszty pobytu i podróży osoby towarzyszącej</b>	5000 PLN	
Bagaż podróżny	<b>Ubezpieczenie zagubienia lub utraty Bagazu podróżnego</b>	5000 PLN	
Ubezpieczenia lotu	<b>Ubezpieczenie opóźnienia lotu</b>	5000 PLN	
Na życzenie Ubezpieczonego	<b>Infolinia medyczna</b>	Bez limitu	

2. Sumy ubezpieczenia stanowią górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do Ubezpieczonego na jedno zdarzenie.

#### Prawa i obowiązki Ubezpieczonego § 17

#### Okres Ubezpieczenia i czas trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela § 16

- Okres ubezpieczenia w stosunku do jednego Ubezpieczonego trwa 12 miesięcy od momentu rozpoczęcia Ochrony ubezpieczeniowej, o której mowa w ust. 2. Okresy ubezpieczenia będą automatycznie odnawiane na kolejne 12-miesięczne okresy, chyba że Ubezpieczony złoży wcześniej rezygnację z Ochrony ubezpieczeniowej.
- W stosunku do każdego Ubezpieczonego Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się z dniem następnym po złożeniu przez niego oświadczenia o zgodzie na objęcie ochroną ubezpieczeniową, o której mowa w § 4.
- W stosunku do każdego Ubezpieczonego odpowiedzialność Ubezpieczyciela kończy się w przypadku wystąpienia jednego z poniższych zdarzeń:
  - rozwiązania Umowy Ubezpieczenia,
  - rozwiązania umowy o Kartę Kredytową zawartej z Ubezpieczającym, na podstawie której Ubezpieczonemu wydana została Karta przez Ubezpieczającego,
  - wyrejestrowania Karty Kredytowej w systemie Ubezpieczającego (zastrzeżenia Karty Kredytowej skutkującego uniemożliwieniem korzystania z Karty Kredytowej), jeżeli danemu Ubezpieczonemu nie jest wydawana przez Ubezpieczającego nowa Karta Kredytowa, na podstawie tej samej umowy o Kartę Kredytową i na podstawie wniosku o wydanie nowej Karty Kredytowej złożonego nie później, niż w dniu wyrejestrowania (zastrzeżenia) dotychczasowej Karty Kredytowej Ubezpieczonego,
- W przypadkach określonych w ust. 3, odpowiedzialność Ubezpieczyciela trwa do końca miesięcznego okresu, za który została opłacona składka ubezpieczeniowa.

- W razie wystąpienia zdarzenia objętego Ochroną ubezpieczeniową, poszkodowany obowiązany jest użyć wszelkich dostępnych mu środków w celu zmniejszenia szkody i ograniczyć konsekwencje zdarzenia.
- W przypadku wystąpienia zdarzenia objętego Ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczony zobowiązany jest przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym, dzwoniąc pod numer telefonu +48 22 205 50 88, czynny całą dobę, siedem dni w tygodniu, i podać następujące dane:
  - imię i nazwisko,
  - dokładny adres Miejsca zamieszkania,
  - numer PESEL lub numeru paszportu,
  - numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą,
  - krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy,
  - nazwisko i adres sprawcy szkody, w przypadku gdy dane te są znane Ubezpieczonemu,
  - wszelkie inne informacje niezbędne Centrum Alarmowemu w celu udzielenia świadczenia Ubezpieczonemu.
- Ponadto Ubezpieczony powinien:
  - udzielić pracownikowi Centrum Alarmowego lub innemu przedstawicielowi Ubezpieczyciela wyjaśnień dotyczących zdarzenia, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń Ubezpieczyciela,
  - udzielić Centrum Alarmowemu i upoważnionym przez nie osobom niezbędnych pełnomocnictw zakresie niezbędnym do realizacji świadczenia w ramach Usług assistance (w przypadku świadczeń medycznych – dokument zwolnienia z tajemnicy lekarskiej),

- 3) nie powierzać wykonania świadczeń, do których spełnienia zobowiązany jest Ubezpieczyciel innym osobom, chyba że Centrum Alarmowe wyrazi zgodę,
  - 4) współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania.
4. Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub na skutek rażącego niedbalstwa nie dopełnił, któregokolwiek z postanowień określonych w ust. 1-3, a brak tych danych uniemożliwia wykonanie usług assistance, w zakresie określonym w Warunkach Ubezpieczenia, ustalenie odpowiedzialności lub wysokości i rodzaju Usługi assistance, Ubezpieczyciel może odmówić organizacji świadczeń określonych w § 5-11.

### **Refundacje**

#### **§ 18**

1. Jeżeli Ubezpieczony z powodów od niego niezależnych nie dopełnił obowiązków, o których mowa w § 17 oraz gdy poniósł wydatki, na miejscu zdarzenia i chce zwrócić się o ich refundację powinien zgłosić roszczenie do Centrum Alarmowego w formie pisemnej. Dokumentację należy przesać na adres:

#### **Europ Assistance Polska Sp. z o.o.**

##### **Dział Refundacji**

**ul. Wołoska 5**

**02-675 Warszawa**

2. Zgłoszenie roszczenia o wypłatę odszkodowania powinno zawierać
  - 1) numer Karty Kredytowej,
  - 2) szczegółowy opis okoliczności zaistnienia zdarzenia,
  - 3) dokumentację dotyczącą szkody zawierającą dokładny opis zdarzenia,
  - 4) wszystkie faktury, rachunki, dowody wpłaty, które umożliwią określenie łącznych kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego,
3. Europ Assistance dokona zwrotu kosztów świadczeń poniesionych przez Ubezpieczonego, o których mowa w ust. 1, do wysokości, w jakiej zostałyby one poniesione, gdyby dane świadczenie było realizowane przez Europ Assistance, w terminie 30 dni od przedłożenia przez Ubezpieczonego oryginałów rachunków.
4. Jeżeli wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości refundacji kosztów nie jest możliwe w terminie określonym w ust. 3, refundacja kosztów dokonywana jest w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporna część refundacji Europ Assistance wypłaca w terminie określonym w ust. 3.
5. Świadczenia wypłaca się na terytorium RP, w walucie polskiej, według średniego kursu NBP ogłoszonego w dniu ustalenia wysokości świadczenia, z wyjątkiem kosztów zwracanych bezpośrednio za granicę wykonawcom usług.

### **Reklamacje**

#### **§ 19**

1. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Autorité de contrôle prudentiel et de résolution z siedzibą w Paryżu.
2. Ubezpieczający, Ubezpieczony i Uprawniony z Umowy ubezpieczenia mają prawo do wniesienia reklamacji do Ubezpieczyciela. Reklamacja może być złożona:
  - a) w formie pisemnej (przesyłką pocztową na adres Europ Assistance Polska Sp. z o.o., 02-675 Warszawa, ul. Wołoska 5 „Dział Jakości”),
  - b) ustnie (telefonicznie pod numerem telefonu +(48) 22 205 50 88),
  - c) osobiście w oddziale Europ Assistance Polska Sp. z o.o., Warszawa, ul. Wołoska 5,
  - d) w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: [quality@europ-assistance.pl](mailto:quality@europ-assistance.pl)).
3. Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach reklamacja może być rozpatrzona w terminie dłuższym – w takim przypadku Ubezpieczyciel powiadomi osobę występującą z reklamacją o przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji, przy czym nie może on przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Ubezpieczony z Umowy ubezpieczenia ma prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z Umowy ubezpieczenia przez sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego oraz prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z Umowy ubezpieczenia w drodze pozasądowego postępowania prowadzonego przy Rzeczniku Finansowym.
5. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi w formie elektronicznej może nastąpić na wniosek składającego reklamację.
6. Spory wynikające z Umowy ubezpieczenia pomiędzy Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z Umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a Ubezpieczycielem mogą być rozpatrzone w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym - Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl), który jest podmiotem właściwym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, a także korzystać z pomocy Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami Ubezpieczenia zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego i ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
3. Spory wynikające z Umów Ubezpieczenia rozpatrują sądy powszechne właściwe dla Miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.,
4. Ubezpieczyciel nie jest zobowiązany do informowania zgłaszającego Zdarzenie assistance o otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu Zdarzenia assistance w terminie do 7 dni, jeżeli świadczenie zostanie spełnione bezpośrednio po otrzymaniu zawiadomienia.
5. Tryb przyjmowania zawiadomień, o których mowa w ustępie poprzednim określony został w §18 niniejszych Warunków Ubezpieczenia – Obowiązk Ubezpieczonego,
6. Niniejsze Warunki Ubezpieczenia „Raiffeisen Polbank Prestiż Assistance” dla Posiadaczy Kart Kredytowych wydawanych przez Raiffeisen Bank Polska S.A. obowiązują od dnia 01 lutego 2017 roku.