

Ogólne Warunki Ubezpieczenia

MOJE ZDROWIE

W tabeli znajdziesz postanowienia Ogólnych Warunków Ubezpieczenia MOJE ZDROWIE (OWU), które wskazują główne warunki umowy ubezpieczenia.

Informacje te są częścią OWU i wynikają z przepisów prawa (z art. 17 „Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej”).

Rodzaj informacji	Numer postanowienia OWU
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartość wykupu ubezpieczenia	ustęp 1-3; Tabela 1-6
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczeń lub ich obniżenia	ustęp 4-9; ustęp 30-31

Ogólne Warunki Ubezpieczenia MOJE ZDROWIE

Dyrekcja AWP P&C S.A. Oddział w Polsce zatwierdziła OWU uchwałą nr U/046/2021 z dnia 12 lipca 2021 r. OWU wchodzi w życie 1 października 2021 r.

Informacja dla:

ubezpieczającego – czyli osoby fizycznej, która zawiera *umowę ubezpieczenia* i zobowiązuje się do opłacenia składki.

Zanim zawrzesz umowę ubezpieczenia, przeczytaj dokładnie OWU.

W OWU znajdziesz informacje o:

- tym co obejmuje i czego nie obejmuje wybrane przez Ciebie ubezpieczenie
- zasadach i zakresie wykonania świadczeń
- prawach i obowiązkach Twoich, *ubezpieczającego* i naszych
- okresie trwania ubezpieczenia

Dokument ten razem ze *szczegółową umową ubezpieczenia* stanowi *umowę ubezpieczenia*.

Ubezpieczający musi pamiętać o przekazaniu OWU pozostałym *ubezpieczonym*.

Stronami *umowy ubezpieczenia* są:

- *ubezpieczający* i
- *ubezpieczyciel* (my) – AWP P&C S.A. Oddział w Polsce, ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy, KRS 0000189340, działamy na podstawie zezwolenia udzielonego przez francuski organ nadzoru L'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP), Banque de France.

Podmiotem, który pośredniczy w zawarciu *umowy ubezpieczenia* między *ubezpieczającym* a nami, i który dystrybuuje nasze ubezpieczenie jest *agent*.

Ubezpieczony (Ty), to osoba, której zdrowie obejmujemy ochroną na podstawie OWU.

Ubezpieczonym jest:

- *ubezpieczający* – jeżeli *ubezpieczający* zawarł z nami *umowę ubezpieczenia* w wariantcie **Moje Zdrowie Ja** lub w wariantcie **Moje Zdrowie Podstawowy**,
- *ubezpieczający* i jego *rodzina* – jeżeli *ubezpieczający* zawarł z nami *umowę ubezpieczenia* w wariantcie **Moje Zdrowie Rodzina**.



Wyjaśnienie: kiedy piszemy „Ty” przy świadczeniach w wariantcie **Moje Zdrowie Rodzina**, mamy na myśli Ciebie (*ubezpieczonego*) oraz Twoją *rodzinę*.

Ubezpieczający może zawrzeć z nami *umowę ubezpieczenia* w jednym z trzech wariantów, które różnią się od siebie zakresem ochrony, liczbą świadczeń lub limitem kwotowym świadczenia:

- wariant **Moje Zdrowie Ja**,
- wariant **Moje Zdrowie Rodzina**,
- wariant **Moje Zdrowie Podstawowy**



Szczegółowy opis zakresu ochrony znajdziesz w ustępie 3.

Aby ułatwić czytanie OWU, pojęcia, które wyjaśniamy w Słowniku, zapisujemy w OWU *kursywą (pochylonym tekstem)*.



Przykład: *ubezpieczony, nieszczęśliwy wypadek, placówka medyczna*.

Spis treści	Nr ustępu
Przedmiot i zakres ubezpieczenia	1-3
• Tabela nr 1 – Świadczenia telemedyczne • Tabela nr 2 – Pomoc medyczna • Tabela nr 3 – Pomoc rehabilitacyjna • Tabela nr 4 – Pomoc opiekuńcza • Tabela nr 5 – Pomoc po ukąszeniu kleszcza • Tabela nr 6 – Dodatkowa pomoc	
Wyłączenia odpowiedzialności wspólne dla wszystkich zakresów	4-7
Wyłączenia odpowiedzialności w odniesieniu do świadczeń telemedycznych	8-9
Umowa ubezpieczenia	10-14
Rozwiązanie umowy ubezpieczenia	15
Odstąpienie od umowy ubezpieczenia	16-19
Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia	20-23
Składka ubezpieczeniowa	24-29
Zakres terytorialny ochrony	30-31
Prawa i obowiązki ubezpieczającego i Twoje	32-34
Nasze obowiązki jako ubezpieczyciela	35-38
Jak i kiedy zgłosić zdarzenie	39
Niezbędne informacje i dokumenty	40-61
Reklamacje, skargi i zażalenia, skierowanie sprawy do sądu	62-75
Słownik	76
Załącznik nr 1 do OWU	

Przedmiot i zakres ubezpieczenia – czyli co ubezpieczamy i jakiej pomocy udzielamy

1. Ubezpieczamy Twoje zdrowie oraz udzielamy Tobie świadczeń telemedycznych, pomocy medycznej, pomocy rehabilitacyjnej, pomocy opiekuńczej, pomocy po ukąszeniu kleszcza lub dodatkowej pomocy w razie Twojej choroby lub wypadku, zgodnie z ustępem 3. Ponadto, w zakresie pomocy opiekuńczej, udzielamy pomocy w razie choroby lub wypadku *dziecka*.
2. W przypadku wariantu Moje Zdrowie Rodzina, limity świadczeń ustaliliśmy odrębnie dla każdego *ubezpieczonego*.
3. Szczegółowy zakres ochrony ubezpieczeniowej umieszczamy w poniższych tabelach. Znajdziesz w nich informacje na temat tego, po jakim *zdarzeniu ubezpieczeniowym* udzielamy pomocy, jakie otrzymasz świadczenie oraz do jakiego limitu je zorganizujemy lub pokryjemy.

Tabela nr 1 – Świadczenia telemedyczne

 Świadczenia (co robimy)	Liczba zdalnych konsultacji lekarskich , z jakiej możesz skorzystać w każdym 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej, na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe		
	Moje Zdrowie Ja	Moje Zdrowie Rodzina (limit na każdego ubezpieczonego)	Moje Zdrowie Podstawowy
zdarzenie ubezpieczeniowe (co musi się zdarzyć, abyś otrzymał naszą pomoc)			
nagle zachorowanie, nieszczęśliwy wypadek			
Zdalne konsultacje lekarskie: zorganizujemy i pokryjemy koszty zdalnych konsultacji lekarskich, których udziela lekarz internista lub lekarz pediatra. Zdalne konsultacje lekarskie mogą mieć formę teleporady, wideoporady lub porady za pośrednictwem chatu. W ramach zdalnych konsultacji lekarskich umożliwiamy: • wystawienie e-recepty (w przypadkach medycznie uzasadnionych), • zdalne wystawienie skierowania na badania lub zabiegi (w przypadkach medycznie uzasadnionych), • zdalne wystawienie zwolnienia lekarskiego (w przypadkach medycznie uzasadnionych i o ile obowiązujące przepisy dopuszczają taką możliwość), • zdalną poradę lekarską udzielaną przez lekarza internistę lub lekarza pediatrę w zakresie wyników przeprowadzonych badań.	4 konsultacje Jedna wizyta kontrolna w ramach wizyty bazowej po zaleceniu lekarza		
 Uwaga: w zakresie świadczeń telemedycznych nie uzyskasz skierowań na diagnostykę obrazową (RTG, USG, Tomografia komputerowa, Rezonans magnetyczny) oraz endoskopię; e-recept na leki psychotropowe, opioidowe, e-recept na leki, które przyjmowałeś w ramach kontynuacji leczenia sprzed zajścia zdarzenia, w związku z którym organizowaliśmy świadczenie; skierowań na konsultacje, badania i zabiegi, które będą honorowane przez podmioty lecznicze (w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej), realizujące świadczenia medyczne na mocy kontraktu zawartego z Narodowym Funduszem Zdrowia.			

Tabela nr 2 – Pomoc medyczna

 Świadczenia (co robimy)	Maksymalna liczba świadczeń POMOCY MEDYCZNEJ , z jakiej możesz skorzystać w związku z tym samym nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem, w każdym 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej		
	20	20	20
zdarzenie ubezpieczeniowe (co musi się zdarzyć, abyś otrzymał naszą pomoc)	Moje Zdrowie Ja	Moje Zdrowie Rodzina (limit na każdego ubezpieczonego)	Moje Zdrowie Podstawowy
nagle zachorowanie, nieszczęśliwy wypadek	Limit świadczeń w każdym 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej, w związku z tym samym zdarzeniem ubezpieczeniowym, w ramach maksymalnej liczby świadczeń POMOCY MEDYCZNEJ		
1) Wizyta lekarza pierwszego kontaktu / internisty / pediatry , którą zorganizujemy i pokryjemy jej koszty w <i>placówce medycznej</i> lub w miejscu Twojego pobytu	6 wizyt po nagłym zachorowaniu 6 wizyt po nieszczęśliwym wypadku Jedna wizyta kontrolna w ramach wizyty bazowej po zaleceniu lekarza		

Tabela nr 2 – Pomoc medyczna cd.

 Świadczenia (co robimy)	Limit świadczeń w każdym 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej, w związku z tym samym zdarzeniem ubezpieczeniowym, w ramach maksymalnej liczby świadczeń POMOCY MEDYCZNEJ		
zdarzenie ubezpieczeniowe (co musi się zdarzyć, abyś otrzymał naszą pomoc)	Moje Zdrowie Ja	Moje Zdrowie Rodzina (limit na każdego ubezpieczonego)	Moje Zdrowie Podstawowy
nagłe zachorowanie, nieszczęśliwy wypadek			
2) Konsultacje lekarzy specjalistów , które zorganizujemy i pokryjemy ich koszty na podstawie skierowania od <i>lekarza prowadzącego leczenie</i> : a. chirurga (również zdalnie); b. okulisty ; c. otolaryngologa (również zdalnie); d. ortopedy (również zdalnie); e. kardiologa (również zdalnie); f. neurologa (również zdalnie); g. pulmonologa (również zdalnie); h. neurochirurga ; i. lekarza chorób zakaźnych ; j. nefrologa ; k. gastrologa (również zdalnie); l. ginekologa (również zdalnie); m. psychologa (również zdalnie);	nagłe zachorowanie: 6 konsultacji nieszczęśliwy wypadek: do wyczerpania maksymalnej liczby świadczeń POMOCY MEDYCZNEJ Jedna wizyta kontrolna w ramach wizyty bazowej po zaleceniu lekarza		
3) Zabiegi ambulatoryjne , które zorganizujemy i pokryjemy ich koszty na podstawie skierowania od <i>lekarza prowadzącego leczenie</i> , w zakresie procedur medycznych, których wykaz umieściliśmy w załączniku nr 1 do OWU. 4) Badania laboratoryjne , które zorganizujemy i pokryjemy ich koszty na podstawie skierowania od <i>lekarza prowadzącego leczenie</i> : mocz – badanie ogólne, OB., morfologia, APTT, PT, fibrynogen, glukoza, elektrolity (sód i potas), lipidogram, próby wątrobowe, amylaza, mocznik, TSH, kreatynina, kwas moczowy, proteinogram, ferrytyna, wapń całkowity, fosfor nieorganiczny, magnez, CRP ilościowo, HBs przeciwciała, HCV przeciwciała, IgE całkowite, koagulogram, troponina, cpk, AspAT, ALAT. 5) Badania radiologiczne (rentgen) , które zorganizujemy i pokryjemy ich koszty na podstawie skierowania od <i>lekarza prowadzącego leczenie</i> . 6) Badania ultrasonograficzne (USG) , które zorganizujemy i pokryjemy ich koszty na podstawie skierowania od <i>lekarza prowadzącego leczenie</i> .	nagłe zachorowanie: 6 świadczeń nieszczęśliwy wypadek: do wyczerpania maksymalnej liczby świadczeń POMOCY MEDYCZNEJ		
7) Tomografia komputerowa , którą zorganizujemy i pokryjemy jej koszty na podstawie skierowania od <i>lekarza prowadzącego leczenie</i> .	1 badanie		–
8) Rezonans magnetyczny , który zorganizujemy i pokryjemy jego koszty na podstawie skierowania od <i>lekarza prowadzącego leczenie</i> .	1 badanie		–
 Wyjaśnienie: maksymalna liczba świadczeń POMOCY MEDYCZNEJ ustalona dla danego wariantu oznacza, że w związku z tym samym zdarzeniem ubezpieczeniowym możesz korzystać wielokrotnie z tych samych świadczeń (wymienionych w punkcie 1)-8), aż do wyczerpania limitu świadczeń. Wyjątkiem są świadczenia, przy których umieściliśmy dodatkowe limity, na które prosimy zwrócić uwagę. Przykłady: - w razie <i>nagłego zachorowania</i> możesz skorzystać z konsultacji lekarza specjalisty (tej samej lub różnych specjalności) do 6 (sześciu) razy w związku z tym samym zdarzeniem ubezpieczeniowym, a każda z tych konsultacji pomniejszy limit świadczeń POMOCY MEDYCZNEJ. - w razie <i>nagłego zachorowania</i> lub <i>nieszczęśliwego wypadku</i> możesz skorzystać z tomografii komputerowej tylko raz w związku z tym samym zdarzeniem ubezpieczeniowym, a badanie to pomniejszy limit świadczeń POMOCY MEDYCZNEJ.			
 Wyjaśnienie: świadczenie badania laboratoryjne to jedno świadczenie niezależnie od liczby zleconych do wykonania badań na jednym skierowaniu wystawionym przez <i>lekarza prowadzącego leczenie</i>, w związku z wystąpieniem jednego zdarzenia ubezpieczeniowego.			

Tabela nr 3 – Pomoc rehabilitacyjna

 Świadczenia (co robimy)	Limit, do jakiego pokrywamy koszty świadczeń w zakresie POMOCY REHABILITACYJNEJ, w związku z tym samym zdarzeniem ubezpieczeniowym, w każdym 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej		
zdarzenie ubezpieczeniowe (co musi się zdarzyć, abyś otrzymał naszą pomoc)	Moje Zdrowie Ja	Moje Zdrowie Rodzina (limit na każdego ubezpieczonego)	Moje Zdrowie Podstawowy
nagle zachorowanie, nieszczęśliwy wypadek			
1) Konsultacja lekarza rehabilitacji , którą zorganizujemy i pokryjemy jej koszty, na podstawie skierowania od <i>lekarza prowadzącego leczenie</i> .	1 wizyta na zdarzenie ubezpieczeniowe Jedna wizyta kontrolna w ramach wizyty bazowej po zaleceniu lekarza		–
2) Rehabilitacja (w miejscu Twojego pobytu lub w poradni rehabilitacyjnej), którą zorganizujemy i pokryjemy jej koszty na podstawie skierowania od <i>lekarza prowadzącego leczenie</i> , w zakresie procedur medycznych, których wykaz umieściliśmy w załączniku nr 1 do OWU.	Maks. 40 zabiegów (stanowiących łącznie 1 świadczenie) na <i>zdarzenie ubezpieczeniowe</i>		–
3) Sprzęt rehabilitacyjny , który zorganizujemy i pokryjemy jego koszty, na podstawie skierowania od lekarza rehabilitacji.	5 000 PLN – na podstawie katalogu sprzętu określonego w OWU Sprzęt spoza katalogu, refundacja do 1 500 PLN		–

Tabela nr 4 – Pomoc opiekuńcza

 Świadczenia (co robimy)	Suma, z jakiej możesz skorzystać w zakresie świadczeń POMOCY OPIEKUŃCZEJ w związku z tym samym zdarzeniem ubezpieczeniowym, w każdym 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej		
zdarzenie ubezpieczeniowe (co musi się zdarzyć, abyś otrzymał naszą pomoc)	Moje Zdrowie Ja	Moje Zdrowie Rodzina (limit na każdego ubezpieczonego)	Moje Zdrowie Podstawowy
nieszczęśliwy wypadek			
1) Opieka pielęgniarska , którą zorganizujemy w miejscu Twojego pobytu i pokryjemy jej koszty na podstawie zalecenia od <i>lekarza prowadzącego leczenie</i> .	6 000,00 PLN		
2) Transport medyczny , który zorganizujemy i pokryjemy jego koszty na podstawie skierowania od <i>lekarza prowadzącego leczenie</i> : • do <i>placówki medycznej</i>, • pomiędzy <i>placówkami medycznymi</i>, jeżeli znalazłeś się w <i>placówce medycznej</i>, która nie zapewnia opieki medycznej dostosowanej do Twojego stanu zdrowia lub zostałeś skierowany na zabieg bądź badania lekarskie do innej <i>placówki medycznej</i>, • z <i>placówki medycznej</i> do miejsca Twojego pobytu.			
nieszczęśliwy wypadek albo nagle zachorowanie po którym wg wyraźnego wskazania lekarskiego nie możesz opuszczać miejsca zamieszkania			
3) Dostarczenie leków , które zorganizujemy i pokryjemy jego koszty na podstawie pisemnego zalecenia zażywania leków od <i>lekarza prowadzącego leczenie</i> . Zorganizujemy świadczenie, jeżeli udostępnisz naszemu przedstawicielowi receptę niezbędną do wykupienia leków oraz pokryjesz koszty leków.			
4) Koszty opatrunków , które zwrócimy Ci, jeżeli zgodnie z pisemnym zaleceniem od <i>lekarza prowadzącego leczenie</i> samodzielnie zakupiłeś opatrunki (plastry, kompresy gazowe, bandaże, opaski podtrzymujące bandaże, gąbki kolagenowe, opatrunki hydrożelowe, opatrunki hydrokoloidowe).			
5) Opieka nad dziećmi i osobami niesamodzielnymi , wspólnie z Tobą zamieszkującymi, którą zorganizujemy na Twój wniosek i pokryjemy jej koszty w czasie gdy nie możesz opuszczać miejsca zamieszkania.			

Tabela nr 4 – Pomoc opiekuńcza cd.

 Świadczenia (co robimy)	Suma, z jakiej możesz skorzystać w zakresie świadczeń POMOCY OPIEKUŃCZEJ w związku z tym samym zdarzeniem ubezpieczeniowym, w każdym 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej		
zdarzenie ubezpieczeniowe (co musi się zdarzyć, abyś otrzymał naszą pomoc)	Moje Zdrowie Ja	Moje Zdrowie Rodzina (limit na każdego ubezpieczonego)	Moje Zdrowie Podstawowy
nieszczęśliwy wypadek albo nagłe zachorowanie, które skutkowało hospitalizacją, po której wg wyraźnego wskazania lekarskiego nie możesz opuszczać miejsca zamieszkania 6) Pomoc domowa , którą zorganizujemy i pokryjemy jej koszty po zakończeniu <i>hospitalizacji</i> . Pomożemy Ci w przygotowywaniu posiłków, zrobieniu zakupów, ubraniu się, wykonaniu codziennych porządków (odkurzanie, zmywanie, mycie podłóg). 7) Opieka nad zwierzętami domowymi , którą zorganizujemy na Twój wniosek w Twoim domu i pokryjemy jej koszty w czasie Twojej <i>hospitalizacji</i> ale nie dłużej niż przez okres 7 dni. Pomożemy w zakresie karmienia, wyprowadzania na spacer i utrzymania higieny.	6 000,00 PLN		
nieszczęśliwy wypadek dziecka, który skutkuje hospitalizacją lub nagłe zachorowanie dziecka, które skutkuje hospitalizacją 8) Pobyt opiekuna prawnego w szpitalu (tylko wariant Moje Zdrowie Rodzina), który zorganizujemy i pokryjemy jego koszty, jeżeli Twoje <i>dziecko</i> będzie <i>hospitalizowane</i> . Zapewnimy pobyt jednego opiekuna prawnego zgodnie z wymogami i możliwościami jakimi dysponuje <i>szpital</i> . Jeżeli nie będzie możliwości zorganizowania pobytu opiekuna prawnego w <i>szpitalu</i> i w sytuacji gdy <i>szpital</i> znajduje się w odległości powyżej 50 km od Twojego domu – zorganizujemy i pokryjemy koszty pobytu jednego opiekuna prawnego w hotelu o kategorii do trzech gwiazdek najbliższym miejscu <i>hospitalizacji dziecka</i> .	–	6 000,00 PLN	–
Wyjaśnienie: suma świadczeń POMOCY OPIEKUŃCZEJ ustalona dla danego wariantu oznacza, że w związku z tym samym zdarzeniem ubezpieczeniowym możesz korzystać wielokrotnie z tych samych świadczeń, aż do wyczerpania sumy. Świadczeniem, dla którego określiliśmy odrębny limit są prywatne lekcje. Ten limit nie pomniejsza sumy świadczeń POMOCY OPIEKUŃCZEJ.			
nieszczęśliwy wypadek dziecka lub nagłe zachorowanie dziecka	Limit, do jakiego pokrywamy koszty świadczenia prywatne lekcje w związku z tym samym <i>nagłym zachorowaniem dziecka</i> lub <i>nieszczęśliwym wypadkiem dziecka</i> , w każdym 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej		
9) Prywatne lekcje (tylko wariant Moje Zdrowie Rodzina), które zorganizujemy na rzecz <i>dziecka</i> w miejscu pobytu <i>dziecka</i> i pokryjemy ich koszty, jeżeli <i>dziecko</i> na podstawie zwolnienia lekarskiego nie będzie mogło uczestniczyć w zajęciach dydaktycznych w placówce oświatowo-wychowawczej przez co najmniej 7 dni. Zapewnimy prywatne lekcje w zakresie bieżącego programu nauczania <i>dziecka</i> w okresie do 90 dni od daty wystawienia zwolnienia lekarskiego.	–	800,00 PLN	–

Tabela nr 5 – Pomoc po ukąszeniu kleszcza

 Świadczenia (co robimy)	Limit, do jakiego pokrywamy koszty świadczeń w zakresie POMOCY PO UKĄSZENIU KLESZCZA w odniesieniu do maksymalnie jednego zdarzenia ubezpieczeniowego w każdym 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej		
zdarzenie ubezpieczeniowe (co musi się zdarzyć, abyś otrzymał naszą pomoc)	Moje Zdrowie Ja	Moje Zdrowie Rodzina (limit na każdego ubezpieczonego)	Moje Zdrowie Podstawowy
ukąszenie kleszcza			
1) Wizyta lekarska , którą zorganizujemy i pokryjemy jej koszty, aby usunąć zagnieżdżonego w Twoim ciele kleszcza lub jego pozostałości.	800,00 PLN		
2) Transport i badanie kleszcza , które zorganizujemy i pokryjemy ich koszty w celu stwierdzenia obecności u kleszcza patogenów wywołujących choroby odkleszczowe.			
3) Testy diagnostyczne ELISA i Western blot , które zorganizujemy i pokryjemy ich koszty w celu zbadania w Twoim ciele obecności patogenów chorób odkleszczowych.			
4) Koszty antybiotykoterapii , które zwrócimy Ci na podstawie pisemnego zalecenia antybiotykoterapii od <i>lekarza prowadzącego leczenie</i> .			

Tabela nr 6 – Dodatkowa pomoc

 Świadczenia (co robimy)	Limit, do jakiego pokrywamy koszty świadczeń w zakresie DODATKOWEJ POMOCY w każdym 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej		
zdarzenie ubezpieczeniowe (co musi się zdarzyć, abyś otrzymał naszą pomoc)	Moje Zdrowie Ja	Moje Zdrowie Rodzina (limit na każdego ubezpieczonego)	Moje Zdrowie Podstawowy
nieszczęśliwy wypadek, nagłe zachorowanie			
1) Infolinia medyczna – zapewniamy Ci nielimitowany i całodobowy dostęp do infolinii medycznej, w ramach której: • podamy dane teleadresowe państwowych i prywatnych placówek służby zdrowia, • poinformujemy o działaniu leków, ich skutkach ubocznych, interakcji z innymi lekami oraz możliwości przyjmowania ich w czasie ciąży, • podamy dane teleadresowe placówek prowadzących zabiegi rehabilitacyjne, • podamy dane teleadresowe placówek handlowych oferujących sprzęt rehabilitacyjny, • poinformujemy o niezbędnych przygotowaniach do zabiegów lub badań medycznych, • poinformujemy o dietach, zasadach zdrowego żywienia, • poinformujemy o danych teleadresowych domów pomocy społecznej, hospicjów, • poinformujemy o danych teleadresowych aptek czynnych przez całą dobę.	bez limitu		
Brak zdarzenia			
2) Dostęp do portalu dietetycznego	bez limitu		
3) Badanie laboratoryjne – podstawowa morfologia krwi. Podstawowe badanie morfologii krwi dla wskaźników HCT, HGB, MCH, MCHC, MCV, PLT, RBC, WBC, a także poziomu granulocytów, limfocytów i monocytów. Nie zawiera badania: glukozy, lipidogramu, bilirubiny całkowitej, lipazy, amylazy, mocznika, kreatyniny, kwasu moczowego, CRP.	1 raz w 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej, 1 wizyta kontrolna w ramach wizyt po nagłym zachorowaniu		–

Wyłączenia odpowiedzialności wspólne dla wszystkich zakresów – czyli w jakich sytuacjach nasze ubezpieczenie nie działa

4. Nie ponosimy odpowiedzialności za zdarzenia, jeżeli:

- 1) działałeś umyślnie lub doprowadziłeś do rażącego niedbalstwa, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności lub zasadom współżycia społecznego,
- 2) popełniłeś przestępstwo umyślne stwierdzone na podstawie prawomocnego wyroku sądu lub jeżeli usiłowałeś popełnić przestępstwo,
- 3) do zdarzenia doszło przed zawarciem *umowy ubezpieczenia*,
- 4) umyślnie się samookaleczyłeś lub usiłowałeś popełnić samobójstwo,
- 5) zdarzenie było spowodowane: działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, wybuchem nuklearnym, wyciekami, zanieczyszczeniami, skażeniami, reakcją jądrową, skażeniem spowodowanym bronią jądrową lub promieniotwórczością, strajkami, lokautami, aktami terroryzmu, sabotażem, buntem, rozruchami, rewolucją, powstaniem, zamieszkami społecznymi i wojskowymi, wojną, wojną domową, a także konfiskatą, nacjonalizacją, przetrzymywaniem, zarekwirowaniem i zniszczeniem mienia,
- 6) zdarzenie było spowodowane spożyciem przez Ciebie alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii, o ile Twoje zachowanie, które spowodowało szkodę pozostawało w bezpośrednim związku przyczynowo-skutkowym ze spożyciem tych substancji,
- 7) zdarzenie było spowodowane zażyciem przez Ciebie leków niezalecanych przez lekarza, lub których użyłeś niezgodnie z zaleceniem lekarskim lub wskazaniem ich użycia, o ile Twoje zachowanie, które spowodowało szkodę pozostawało w bezpośrednim związku przyczynowo-skutkowym ze spożyciem tych leków,
- 8) zdarzenie było spowodowane leczeniem eksperymentalnym, któremu się poddałeś i które nie zostało potwierdzone badaniami,
- 9) zdarzenie było spowodowane wadami wrodzonymi zdiagnozowanymi u Ciebie przed zawarciem *umowy ubezpieczenia*,



Wyjaśnienie: za wadę wrodzoną uważamy nieprawidłowość, która powstała w okresie zarodkowym lub płodowym i która jest zakwalifikowana w Międzynarodowej Statystycznej Klasyfikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych ICD-10.

- 10) zdarzenie było spowodowane zarażeniem się HIV lub chorobami przekazywanymi drogą płciową, zachorowaniem na AIDS,
- 11) zdarzenie wynikało ze zdiagnozowanej u Ciebie *choroby przewlekłej*,
- 12) zdarzenie było spowodowane nieprzestrzeganiem przez Ciebie zaleceń *lekarza prowadzącego leczenie*,
- 13) brałeś udział w wyścigach lub rajdach samochodowych w roli kierowcy, pomocnika kierowcy lub pasażera pojazdów silnikowych,
- 14) prowadziłeś pojazd bez uprawnień do prowadzenia pojazdu, chyba, że brak posiadania uprawnień nie miał wpływu na powstanie zdarzenia,
- 15) zdarzenie było spowodowane wypadkiem lotniczym, z wyjątkiem wypadków, w których byłeś pasażerem lub członkiem załogi statku powietrznego licencjonowanych linii lotniczych,
- 16) uczestniczyłeś w bójce, co spowodowało u Ciebie uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia, chyba że działałeś w obronie koniecznej,
- 17) uprawiałeś sport zawodowo, co było powodem wystąpienia zdarzenia,



Wyjaśnienie: za sport uprawiany zawodowo uważamy Twoją aktywność sportową, którą uprawiasz na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej i za którą otrzymujesz wynagrodzenie w dowolnej formie: np. wynagrodzenie pieniężne, stypendium, zwrot kosztów związanych z uprawianiem sportów w postaci diet, zasiłków – zarówno, jeżeli sport uprawiasz indywidualnie jak i zespołowo.

- 18) uprawiałeś *sporty wysokiego ryzyka*, które spowodowały wystąpienie zdarzenia,
 - 19) zdarzenie było spowodowane oficjalnie ogłoszoną klęską żywiołową,
 - 20) zdarzenie było spowodowane użyciem biologicznych lub chemicznych materiałów, substancji lub składników w celu spowodowania zagrożenia życia lub zdrowia ludzkiego,
 - 21) zdarzenie wynikało z zaburzeń psychicznych, zakwalifikowanych w Międzynarodowej Statystycznej Klasyfikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych ICD-10 jako zaburzenia psychiczne i zaburzenia zachowania (F00-F99).
5. Nie pokrywamy następujących kosztów związanych ze *zdarzeniem ubezpieczeniowym* lub organizowanymi przez nas świadczeniami:
- 1) dostarczonych Tobie leków,
 - 2) żywności, środków medycznych lub innych materiałów używanych w ramach sprawowania opieki pielęgniarstwa lub pomocy domowej,
 - 3) zabiegów przeprowadzonych ze wskazań estetycznych, niezależnie od powodu ich wykonania,
 - 4) leczenia profilaktycznego (leczenia zachowawczego lub zapobiegawczego),
 - 5) rutynowych badań fizykalnych, w tym badań i testów ginekologicznych, szczepień i innych leków lub zabiegów zapobiegawczych,
 - 6) leczenia sanatoryjnego,
 - 7) leczenia stomatologicznego, bez względu na to czy jest wykonywane przez lekarza stomatologa, czy chirurga twarzowo-szczękowego,
 - 8) świadczeń i usług medycznych realizowanych poza terytorium Polski,
 - 9) wypłaty zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę.
6. Nie ponosimy odpowiedzialności za przebieg leczenia i jego efekty, stawiane diagnozy, nieskierowanie na dodatkowe badanie, co do których decyzje podejmuje *lekarz prowadzący leczenie*.
7. Zastrzegamy sobie prawo do opóźnienia wykonania świadczenia na skutek:
- 1) oficjalnie ogłoszonej epidemii, pandemii, klęski żywiołowej, strajków, niepokoїв społecznych, zamieszek, aktów terroryzmu, sabotażu, wojny, wojny domowej, promieniowania radioaktywnego;
 - 2) udokumentowanego działania *siły wyższej*.

Wyłączenia odpowiedzialności w odniesieniu do świadczeń telemedycznych – czyli czego nie uzyskasz w ramach zdalnych konsultacji lekarskich

8. W zakresie zdalnej konsultacji lekarskiej nie zapewnimy Ci wystawienia następujących dokumentów:
- 1) skierowań na diagnostykę obrazową (RTG, USG, Tomografia komputerowa, Rezonans magnetyczny) oraz endoskopię,
 - 2) e-recept na leki psychotropowe, opioidowe,
 - 3) e-recept na leki, które przyjmowałeś w ramach kontynuacji leczenia sprzed zajścia zdarzenia, w związku z którym organizowaliśmy świadczenie,
 - 4) skierowań na konsultacje, badania i zabiegi, które będą honorowane przez podmioty lecznicze (w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej), realizujące świadczenia medyczne na mocy kontraktu zawartego z Narodowym Funduszem Zdrowia.



Uwaga: wystawione przez nas skierowania będą honorowane wyłącznie w placówkach działających na zasadach komercyjnych.

9. W ramach zdalnych konsultacji lekarskich lekarz nie ma możliwości postawienia diagnozy lekarskiej.

Umowa ubezpieczenia – czyli z kim, gdzie i na jaki okres ją zawieramy

10. Umowę ubezpieczenia zawieramy z ubezpieczającym na okres ochrony ubezpieczeniowej wskazany w SUU.
11. Umowę ubezpieczenia zawieramy na okres ochrony ubezpieczeniowej, który rozpoczyna się w dacie późniejszej spośród niżej wymienionych:
- 1) następnego dnia po dacie zawarcia umowy ubezpieczenia,
 - 2) w dniu, w którym opłaciłeś składkę ubezpieczeniową, oraz kończy się z upływem ostatniego dnia okresu ochrony ubezpieczeniowej.
12. Umowę ubezpieczenia zawieramy w placówkach agenta, lub z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość.



Przykład: środkiem porozumiewania się na odległość jest np. kontakt za pośrednictwem tradycyjnej poczty, telefonu lub poczty elektronicznej.

13. Jeżeli zawieramy umowę ubezpieczenia na odległość, momentem zawarcia umowy ubezpieczenia jest moment jej zaakceptowania przez ubezpieczającego, czyli moment, w którym potwierdza, że otrzymał OWU oraz zaakceptował ich treść.
14. Zawarcie umowy ubezpieczenia potwierdzamy SUU. Na SUU umieszczamy w szczególności następujące dane:
- 1) datę wystawienia i numer SUU,
 - 2) imię i nazwisko ubezpieczającego,
 - 3) okres ochrony ubezpieczeniowej,
 - 4) wariant ochrony,
 - 5) wysokość składki ubezpieczeniowej,
 - 6) numer telefonu, pod którym możesz się z nami skontaktować.

Rozwiązanie umowy ubezpieczenia – czyli kiedy umowa ubezpieczenia przestaje obowiązywać

15. Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z chwilą, gdy wystąpi jedna z następujących okoliczności:
- 1) koniec okresu ochrony ubezpieczeniowej,
 - 2) Twoja śmierć – w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia w wariantcie Moje Zdrowie Ja oraz Moje Zdrowie Podstawowy,
 - 3) odstąpienie od umowy ubezpieczenia, o czym piszemy w ustępach 16-19;
 - 4) wypowiedzenie umowy ubezpieczenia, o czym piszemy w ustępach 20-23.

Odstąpienie od umowy ubezpieczenia – czyli do kiedy masz prawo się wycofać

16. Ubezpieczający może odstąpić od umowy ubezpieczenia w ciągu 30 dni od dnia jej zawarcia.
17. Jeżeli umowę ubezpieczenia zawarliśmy na odległość – ubezpieczający może od niej odstąpić:
- 1) w ciągu 30 dni od dnia, w którym poinformowaliśmy ubezpieczającego o zawarciu umowy ubezpieczenia, lub
 - 2) w ciągu 30 dni od dnia, w którym poinformowaliśmy ubezpieczającego o możliwości odstąpienia od umowy ubezpieczenia, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane.
18. Ubezpieczający może złożyć pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia bezpośrednio do nas lub za pośrednictwem agenta.
19. Jeżeli ubezpieczający odstąpi od umowy ubezpieczenia, zwrócimy ubezpieczającemu całość składki ubezpieczeniowej.

Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia – czyli w jaki sposób możesz zrezygnować z umowy ubezpieczenia

20. Ubezpieczający może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia w każdym czasie, po upływie 30 dni od zawarcia umowy ubezpieczenia.
21. Data wypowiedzenia to dzień, w którym
- 1) ubezpieczający złożył oświadczenie o wypowiedzeniu u nas lub u agenta, lub w którym
 - 2) oświadczenie o wypowiedzeniu zostało doręczone do nas lub do agenta.
22. Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim udzielaliśmy ochrony ubezpieczeniowej.
23. Jeżeli umowa ubezpieczenia zostanie rozwiązana przed upływem okresu ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

Składka ubezpieczeniowa – od czego zależy i kiedy ją opłacić

- 24. Składkę ubezpieczeniową opłaca *ubezpieczający*.
- 25. Wysokość składki ubezpieczeniowej ustalamy zgodnie z taryfą składek, która obowiązuje w dniu zawarcia *umowy ubezpieczenia*.
- 26. Na wysokość składki ubezpieczeniowej wpływa ocena ryzyka ubezpieczeniowego oraz wariant ochrony, w jakim *ubezpieczający* zawrze *umowę ubezpieczenia*.
- 27. Składkę ubezpieczeniową *ubezpieczający* opłaca jednorazowo za cały *okres ochrony ubezpieczeniowej*, nie później niż w terminie 30 dni od daty zawarcia *umowy ubezpieczenia*.
- 28. Wysokość składki ubezpieczeniowej określamy w *SUU*.
- 29. W przypadku Twojej śmierci, osoba, która ubiega się o zwrot składki ubezpieczeniowej powinna przekazać nam:
 - 1) odpis skrócony aktu zgonu, oraz
 - 2) dokument potwierdzający nabycie przez tę osobę spadku po Tobie.

Zakres terytorialny ochrony – czyli gdzie działa ubezpieczenie

- 30. Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje ryzyko zaistnienia *zdarzeń ubezpieczeniowych*, które wystąpiły na terytorium państw świata.
- 31. Świadczenia wynikające z *umowy ubezpieczenia* realizujemy wyłącznie na terytorium Polski.

Prawa i obowiązki ubezpieczającego i Twoje – czyli co możesz, a co musisz

- 32. Jesteś zobowiązany postępować zgodnie z naszymi dyspozycjami oraz umożliwić nam dokonanie czynności, które są niezbędne do ustalenia zasadności świadczenia, a także udzielić nam w tym celu niezbędnych informacji.
- 33. Po zgłoszeniu pierwszego *zdarzenia ubezpieczeniowego* jesteś zobowiązany poinformować nas o każdej zmianie danych adresowych, imienia i nazwiska, numeru PESEL.
- 34. Przysługuje Ci zwrot kosztów połączeń telefonicznych w celu zgłoszenia nam *zdarzenia ubezpieczeniowego*, po przedstawieniu nam faktury i billingu, który uzyskasz od operatora telekomunikacyjnego.

Nasze obowiązki jako ubezpieczyciela – czyli do czego się zobowiązujemy wobec Ciebie lub ubezpieczającego

- 35. Zobowiązujemy się wykonywać świadczenia z należytą starannością.
- 36. Obowiązki spoczywające na nas z tytułu *umowy ubezpieczenia* będziemy wykonywali osobiście lub przez wskazane przez nas podmioty, które z nami współpracują.
- 37. Ponosimy pełną odpowiedzialność za działania lub zaniechania osób i podmiotów, którym powierzyliśmy wykonanie poszczególnych czynności na Twoją rzecz.
- 38. Zobowiązujemy się poinformować o każdej zmianie naszych danych.

Jak i kiedy zgłosić zdarzenie



Jeżeli potrzebujesz naszej pomocy, skontaktuj się z nami telefonicznie.
Zadzwoń na nasz numer alarmowy, który działa dla Ciebie codziennie przez całą dobę:

(+48 22) 522 27 66

(+48 22) 232 27 66

- 39. Prosimy Cię, abyś Ty, lub inna osoba kontaktująca się w Twoim imieniu, skontaktował się z nami niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia, w związku z którym potrzebujesz naszej pomocy. Pozwoli nam to lepiej ocenić możliwości udzielenia pomocy i podjąć niezbędne kroki w celu organizacji świadczeń.

Niezbędne informacje i dokumenty – czyli co musisz nam przekazać, abyśmy mogli udzielić Ci pomocy

- 40. Podczas rozmowy telefonicznej poprosimy Ciebie, lub inną osobę kontaktującą się w Twoim imieniu, o następujące informacje:
 - 1) Twoje imię i nazwisko oraz datę urodzenia,
 - 2) Twój adres domowy,
 - 3) numer telefonu, pod którym będziemy mogli skontaktować się z Tobą lub inną osobą występującą w Twoim imieniu,
 - 4) dokładny opis zdarzenia oraz rodzaj pomocy, jakiej potrzebujesz.

Świadczenia telemedyczne

- 41. Jeżeli potrzebujesz skorzystać ze zdalnych konsultacji lekarskich, nie musisz nam wysyłać żadnych dokumentów.
- 42. Świadczenie zorganizujemy w terminie do 24 godzin od chwili zgłoszenia przez Ciebie zapotrzebowania na konsultację.

Pomoc medyczna i Pomoc rehabilitacyjna

- 43. Jeżeli potrzebujesz skorzystać ze świadczeń pomocy medycznej lub pomocy rehabilitacyjnej, potrzebujemy od Ciebie dokumentów, które potwierdzą *zdarzenie ubezpieczeniowe* oraz potrzebę wykonania świadczenia. Poprosimy Cię o wysłanie na nasz adres e-mail tych dokumentów, które nasz konsultant wskaże jako niezbędne do wykonania świadczenia, a może to być:
 - 1) kopia dokumentacji medycznej, która dotyczy Twojego *nagłego zachorowania* lub *nieszczęśliwego wypadku*, któremu uległeś,
 - 2) kopia skierowania od *lekarza prowadzącego leczenie* do przeprowadzenia konsultacji, badań lub zalecenia dodatkowych świadczeń.



Uwaga: wyjątkiem jest świadczenie: wizyta *lekarza pierwszego kontaktu* / internisty / pediatry, w przypadku którego nie potrzebujemy od Ciebie żadnych dokumentów

44. Zastrzegamy sobie prawo do weryfikacji przesłanych przez Ciebie dokumentów, w tym celu możemy się skontaktować z *placówką medyczną* lub *lekarzem prowadzącym leczenie*.
45. Na podstawie przesłanej dokumentacji, poinformujemy Cię nie później niż w ciągu 3 *dni roboczych* o tym, czy zaistniałe zdarzenie stanowi *zdarzenie ubezpieczeniowe*, w związku z którym jesteś uprawniony do świadczenia, o które wnioskujesz.
46. Jeżeli stwierdzimy, że przesłane przez Ciebie dokumenty nie są wystarczające, abyśmy mogli potwierdzić zasadność organizacji świadczenia, niezwłocznie się z Tobą skontaktujemy pisemnie i poinformujemy, jakie dodatkowe dokumenty są potrzebne do ustalenia naszej odpowiedzialności.
47. Jeżeli potwierdzimy naszą odpowiedzialność, świadczenia pomocy medycznej organizujemy w następujących terminach:
- 1) do 24 godzin w przypadku wizyty *lekarza pierwszego kontaktu* / internisty / pediatry
 - 2) do 5 *dni roboczych* w przypadku konsultacji u lekarzy specjalistów,
 - 3) do 3 *dni roboczych* w przypadku pozostałych świadczeń pomocy medycznej, o ile nie wskażesz konkretnego lekarza lub placówki, lub późniejszego terminu, w którym chciałbyś skorzystać ze świadczenia.
48. Jeżeli przesłane przez Ciebie dokumenty stwierdzą brak naszej odpowiedzialności za zdarzenie, niezwłocznie ale nie później niż w terminie 3 *dni roboczych* od otrzymania tych dokumentów poinformujemy Cię o odmowie realizacji świadczenia, wskazując przyczynę odmowy.
49. Świadczenia z zakresu pomocy medycznej pokrywamy bezpośrednio na rzecz podmiotu lub *placówki medycznej* realizującej świadczenie.

Pomoc opiekuńcza

50. Jeżeli potrzebujesz skorzystać ze świadczeń pomocy opiekuńczej, potrzebujemy od Ciebie dokumentów, które potwierdzą *zdarzenie ubezpieczeniowe* oraz potrzebę wykonania świadczenia. Dlatego poprosimy o wysłanie na nasz adres e-mail: pmu.dhs@mondial-assistance.pl następujących dokumentów:
- 1) kopii dokumentacji medycznej, która dotyczy *nieszczęśliwego wypadku*, któremu uległeś, albo *nagłego zachorowania* lub *nieszczęśliwego wypadku dziecka*,



Uwaga: w przypadku świadczeń, które organizujemy w związku z *hospitalizacją*, w przypadku braku dokumentacji medycznej, możemy Cię poprosić o kontakt do *lekarza prowadzącego leczenie*, abyśmy mogli potwierdzić Twój pobyt w *szpitalu*.

- 2) kopii skierowania lub zalecenia od *lekarza prowadzącego leczenie* do przeprowadzenia świadczenia.
51. Zastrzegamy sobie prawo do weryfikacji przesłanych przez Ciebie dokumentów, w tym celu możemy się skontaktować z *placówką medyczną* lub *lekarzem prowadzącym leczenie*.
52. Na podstawie przesłanej dokumentacji, poinformujemy Cię nie później niż w ciągu 2 *dni roboczych* o tym, czy zaistniałe zdarzenie stanowi *zdarzenie ubezpieczeniowe*, w związku z którym jesteś uprawniony do świadczenia, o które wnioskujesz.
53. Jeżeli stwierdzimy, że przesłane przez Ciebie dokumenty nie są wystarczające, abyśmy mogli potwierdzić zasadność organizacji świadczenia, niezwłocznie się z Tobą skontaktujemy pisemnie i poinformujemy, jakie dodatkowe dokumenty są potrzebne do ustalenia naszej odpowiedzialności.
54. Jeżeli potwierdzimy naszą odpowiedzialność, świadczenia pomocy opiekuńczej organizujemy niezwłocznie, ale nie później niż w terminie do 3 *dni roboczych*.
55. Jeżeli przesłane przez Ciebie dokumenty stwierdzą brak naszej odpowiedzialności za zdarzenie, niezwłocznie ale nie później niż w terminie 3 *dni roboczych* od otrzymania tych dokumentów poinformujemy Cię o odmowie realizacji świadczenia, wskazując przyczynę odmowy.
56. Świadczenia z zakresu pomocy opiekuńczej pokrywamy bezpośrednio na rzecz podmiotu lub *placówki medycznej* realizującej świadczenie.



Uwaga: wyjątkiem jest świadczenie: koszty opatrunków, w przypadku którego zwracamy koszty na podstawie przesłanego do nas rachunku za zakup opatrunków.

Pomoc po ukąszeniu kleszcza

57. Jeżeli potrzebujesz skorzystać z wizyty lekarskiej lub pozostałych świadczeń po ukąszeniu kleszcza, nie musisz nam wysłać żadnych dokumentów.
58. Wizytę lekarską zorganizujemy niezwłocznie od chwili zgłoszenia przez Ciebie zapotrzebowania na wizytę, natomiast pozostałe świadczenia zorganizujemy w uzasadnionych medycznie terminach, pozwalających na zdiagnozowanie chorób odkleszczowych.
59. Świadczenia z zakresu pomocy po ukąszeniu kleszcza pokrywamy bezpośrednio na rzecz podmiotu lub *placówki medycznej* realizującej świadczenie.



Uwaga: wyjątkiem jest świadczenie: koszty antybiotykoterapii, w przypadku którego zwracamy koszty na podstawie przesłanego do nas rachunku za zakup antybiotyków.

60. Jeżeli z przyczyn od siebie niezależnych nie mogłeś się z nami skontaktować i we własnym zakresie zorganizowałeś i pokryłeś koszty pomocy po ukąszeniu kleszcza, powinieneś nas o tym poinformować w terminie 7 dni od dnia, kiedy kontakt z nami stał się możliwy.
61. W powyższym przypadku zwracamy koszty świadczeń na podstawie przesłanych do nas dokumentów potwierdzających *zdarzenie ubezpieczeniowe* i poniesienie tych kosztów. Koszty te zwracamy do ustalonego w OWU limitu.

Reklamacje, skargi i zażalenia, skierowanie sprawy do sądu – czyli kto, gdzie i w jaki sposób może je złożyć

62. Reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem *umowy ubezpieczenia* możesz Ty, jak również *ubezpieczający*, uprawniony z *umowy ubezpieczenia* bądź Twój albo ich spadkobiercy złożyć do *ubezpieczyciela*:
- ustnie – telefonicznie na numer telefonu: (+48 22) 522 26 40 (dostępny w dni robocze w godzinach 8.00-16.00) albo osobiście do protokołu w siedzibie *ubezpieczyciela*,
 - na piśmie – przesyłką pocztową na adres korespondencyjny: ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa lub osobiście w siedzibie *ubezpieczyciela*,
 - w postaci elektronicznej – za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@mondial-assistance.pl
63. *Ubezpieczyciel* rozpatrzy reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem *umowy ubezpieczenia* niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu do 60 dni, o wydłużonym terminie rozpatrywania reklamacji wraz z uzasadnieniem składający reklamację zostanie poinformowany na piśmie.
64. Odpowiedź na reklamację udzielana jest na piśmie za pośrednictwem poczty tradycyjnej. Na wniosek składającego reklamację odpowiedź może być wysłana w postaci elektronicznej.
65. Składającemu reklamację przysługuje prawo do odwołania się od uzyskanej odpowiedzi na reklamację poprzez złożenie wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy na piśmie lub w postaci elektronicznej w terminie 30 dni od jej otrzymania do Dyrektora Oddziału *ubezpieczyciela*. Odpowiedź na odwołanie udzielana jest na piśmie niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania i przesyłana jest na piśmie za pośrednictwem poczty tradycyjnej. Na wniosek składającego reklamację odpowiedź może być wysłana pocztą elektroniczną.
66. Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej *ubezpieczającym*, *ubezpieczonym* lub uprawnionym z *umowy ubezpieczenia*, w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego.
67. Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej *ubezpieczającym*, *ubezpieczonym* lub uprawnionym z *umowy ubezpieczenia*, w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: www.rf.gov.pl.

Biuro Rzecznika Finansowego

Al. Jerozolimskie 87
02-001 Warszawa
tel. +48 22 333-73-26 – Recepcja
+48 22 333-73-27 – Recepcja
faks +48 22 333-73-29
www.rf.gov.pl

68. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie *umowy ubezpieczenia*.
69. Prawem właściwym dla OWU jest prawo polskie.
70. Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy nami, *ubezpieczającym*, Tobą bądź Twoimi spadkobiercami jest język polski.
71. Spory wynikające z *umowy ubezpieczenia* można rozwiązać w drodze postępowania sądowego poprzez wystąpienie z powództwem do sądu powszechnego. Pozwanym powinien być *ubezpieczyciel*.
72. Powództwo o roszczenie wynikające z *umowy ubezpieczenia* można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby *ubezpieczającego*, Twojej lub uprawnionego z *umowy ubezpieczenia*.
73. Powództwo o roszczenie wynikające z *umowy ubezpieczenia* można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy *ubezpieczającego*, Twojej lub uprawnionego z *umowy ubezpieczenia*.
74. W przypadku sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów zawieranych za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych pomiędzy AWP P&C S.A. Oddział w Polsce a konsumentami, istnieje możliwość wykorzystania internetowego systemu rozstrzygania sporów – platformy ODR. W tym celu konsument powinien wypełnić elektroniczny formularz skargi dostępny pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
75. Nie udzielimy ochrony ubezpieczeniowej ani też nie będziemy zobowiązani do wypłaty odszkodowania lub zapewnienia świadczenia majątkowego w zakresie udzielonej ochrony, jeżeli wypłata odszkodowania lub inne świadczenia majątkowe mogą narazić nas na jakiegokolwiek sankcje, zakazy lub restrykcje wprowadzone na mocy rezolucji Organizacji Narodów Zjednoczonych lub jakichkolwiek sankcji handlowych i gospodarczych, przepisów ustawowych lub wykonawczych Unii Europejskiej, Wielkiej Brytanii, prawa polskiego lub Stanów Zjednoczonych Ameryki.

Słownik – czyli co oznaczają użyte pojęcia

76. Poniżej znajdziesz wyjaśnienia pojęć, które stosujemy w OWU:

- 1) **agent** – Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu (Bank) lub inny przedsiębiorca współpracujący z Bankiem w zakresie sprzedaży produktów i/lub usług oferowanych przez Bank, wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych i wykonujący działalność agencyjną na podstawie umowy agencyjnej z *ubezpieczycielem*.
- 2) **choroba przewlekła** – to:
 - stan chorobowy zdiagnozowany przed datą zawarcia *umowy ubezpieczenia*, charakteryzujący się powolnym rozwojem oraz długookresowym przebiegiem,

lub

- choroba stale lub okresowo leczona ambulatoryjnie lub będąca przyczyną *hospitalizacji* w okresie 12 miesięcy przed datą zawarcia *umowy ubezpieczenia*.



Przykład: chorobą przewlekłą jest np. cukrzyca, nadciśnienie, choroby serca, astma, nowotwór, czy alergia.

- 3) **dziecko** – Twoje dziecko lub dziecko *współmałżonka/partnera*, które w dniu *zdarzenia ubezpieczeniowego* nie ukończyło 25 roku życia.



Uwaga: w zakresie świadczeń **pomocy opiekuńczej**: opieka nad *dziećmi* i *osobami niesamodzielnymi*, pobyt prawnego opiekuna w *szpitalu* oraz prywatne lekcje – świadczymy pomoc na rzecz *dziecka*, które w dniu *zdarzenia ubezpieczeniowego* nie ukończyło 18 roku życia.

- 4) **dzień roboczy** – dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 5) **hospitalizacja** – pobyt w *szpitalu*, który trwa nieprzerwanie nie krócej niż 24 godziny i jest związany z leczeniem stanów, których nie można leczyć ambulatoryjnie.
- 6) **lekarz pierwszego kontaktu** – lekarz specjalista medycyny rodzinnej, internista, pediatra.
- 7) **lekarz prowadzący leczenie** – lekarz, który Cię leczy w związku z Twoim *nagłym zachorowaniem* lub *nieszczęśliwym wypadkiem*.
- 8) **nagle zachorowanie** – powstały w sposób nagły stan chorobowy, który zagraża Twojemu życiu lub zdrowiu i który wymaga udzielenia Ci natychmiastowej pomocy medycznej.
- 9) **nieszczęśliwy wypadek** – niezależne od Twojej woli i stanu zdrowia, przypadkowe, nagłe i gwałtowne zdarzenie wywołane *przyczyną zewnętrzną*, które wystąpiło w okresie naszej odpowiedzialności i w następstwie którego doznałeś uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia.
- 10) **okres ochrony ubezpieczeniowej** – okres, w jakim jesteś objęty ochroną ubezpieczeniową.
- 11) **osoba do opieki** – pisemnie nam przez Ciebie wskazana osoba, wyznaczona do opieki nad *dzieckiem*, *osobami niesamodzielnymi* lub *zwierzętami domowymi* podczas Twojej *hospitalizacji*, zamieszkała w Polsce.
- 12) **osoba niesamodzielna** – osoba zamieszkująca wspólnie z Tobą, która ze względu na stan zdrowia lub wady wrodzone nie jest w stanie samodzielnie zaspokajać swoich potrzeb i wymaga stałej opieki.
- 13) **placówka medyczna** – *szpital*, przychodnia lub gabinet lekarski, działający na podstawie obowiązujących przepisów prawa w ramach systemu opieki zdrowotnej w Polsce.
- 14) **przyczyna zewnętrzna** – czynnik zewnętrzny wobec organizmu, który stanowi wyłączny powód powstania obrażeń ciała w postaci urazów, uderzeń, oparzeń, zatruc, urazów akustycznych.
- 15) **rodzina** – *współmałżonek/partner* i *dzieci*.
- 16) **siła wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i zapobiegnięcia, które nam uniemożliwia wykonanie świadczenia lub które powoduje opóźnienie przez nas wykonania świadczenia, lub które uniemożliwia Ci zgłoszenie nam *zdarzenia ubezpieczeniowego*.
- 17) **sporty wysokiego ryzyka** – sporty motorowe i motorowodne, sporty powietrzne, szybownictwo, baloniarstwo, spadochroniarstwo, lotniarstwo, paralotniarstwo, motolotniarstwo, heliskiing, heliboarding, uczestniczenie w wyprawach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi lub przyrodniczymi (pustynia, góry powyżej 4000 m n.p.m., busz, bieguny, dżungla i tereny lodowcowe lub śnieżne wymagające użycia sprzętu zabezpieczającego lub asekuracyjnego), downhill rowerowy, wspinaczka wysokogórska, skalna, skałkowa, lodowa, speleologia, skoki narciarskie, skoki akrobatyczne na nartach lub desce snowboardowej, jazda poza wyznaczonymi trasami, zjazdy ekstremalne, kajakerstwo górskie, rafting.
- 18) **sprzęt rehabilitacyjny** – sprzęt, który jest niezbędny do rehabilitacji i umożliwia samodzielne lub ułatwione funkcjonowanie.
- 19) **szczegółowa umowa ubezpieczenia (SUU)** – dokument, którym potwierdzamy zawarcie *umowy ubezpieczenia* i zakres udzielanej przez nas ochrony.
- 20) **szpital** – placówka opieki zdrowotnej, której zadaniem jest udzielanie całodobowej opieki w zakresie leczenia i diagnostyki w stałych pomieszczeniach odpowiednio do tego przystosowanych, zatrudniająca wykwalifikowany personel medyczny. Szpitalem w rozumieniu OWU nie jest: dom opieki, dom pomocy społecznej, ośrodek dla psychicznie chorych, domowa opieka pielęgniarstwa, ośrodek leczenia uzależnień lekowych, narkotykowych czy alkoholowych, ośrodek rekonwalescencyjny, uzdrowiskowy, sanatoryjny ani ośrodek wypoczynkowy; *szpitalem* nie są również oddziały dziennego pobytu, ośrodki rehabilitacji oraz zakłady opieki zdrowotnej, których podstawowym celem jest prowadzenie leczenia uzdrowiskowego lub rehabilitacyjnego.
- 21) **transport medyczny** – transport do/ z i pomiędzy *placówkami medycznymi*, który dostosowujemy do Twojego stanu zdrowia i organizujemy na Twoją rzecz, o ile Twój stan zdrowia nie wymaga interwencji pogotowia ratunkowego.



Uwaga: *transportem medycznym* nie są dojazdy do poradni rehabilitacyjnej.

- 22) **ubezpieczający** – osoba fizyczna, która zawiera *umowę ubezpieczenia* i zobowiązuje się do opłacenia składki.
- 23) **ubezpieczony (Ty)** – osoba, której zdrowie obejmujemy ochroną na podstawie OWU, która w dniu zawarcia *umowy ubezpieczenia* ma nie więcej niż 80 lat.
- 24) **ubezpieczyciel (my)** – AWP P&C S.A. Oddział w Polsce, ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy, KRS 0000189340, działamy na podstawie zezwolenia udzielonego przez francuski organ nadzoru L'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP), Banque de France.
- 25) **umowa ubezpieczenia** – umowa, którą zawieramy z *ubezpieczającym* za pośrednictwem naszego *agenta*, a do której odnoszą się OWU.
- 26) **współmałżonek/partner** – osoba, która jest z *ubezpieczonym* w związku małżeńskim w rozumieniu Kodeksu rodzinnego

i opiekuńczego, albo inna osoba fizyczna, z którą *ubezpieczony* prowadzi wspólne gospodarstwo domowe i z którą pozostaje w związku partnerskim.

27) **zdarzenie ubezpieczeniowe** – zdarzenie objęte naszą odpowiedzialnością, które wystąpiło w okresie ochrony ubezpieczeniowej i które uprawnia Cię do skorzystania z pomocy, zgodnie z ustępem 3:

- w zakresie **świadczeń telemedycznych**, w zakresie **pomocy medycznej** i w zakresie **pomocy rehabilitacyjnej** zdarzeniem ubezpieczeniowym jest Twoje *nagłe zachorowanie* lub Twój *nieszczęśliwy wypadek*,
- w zakresie **pomocy opiekuńczej**, w zależności od danego świadczenia, zdarzeniem ubezpieczeniowym jest Twój *nieszczęśliwy wypadek*, Twoja *hospitalizacja* na skutek *nieszczęśliwego wypadku*, *nagłe zachorowanie dziecka*, *nieszczęśliwy wypadek dziecka*, *hospitalizacja dziecka* na skutek *nagłego zachorowania* lub *nieszczęśliwego wypadku*, Twoje *nagłe zachorowanie* z wyraźnym wskazaniem lekarskim do nie opuszczania miejsca zamieszkania, Twoje *nagłe zachorowanie* skutkujące *hospitalizacją*, po której, w związku z wyraźnym wskazaniem lekarskim, nie możesz opuszczać miejsca zamieszkania,
- w zakresie **świadczeń po ukąszeniu kleszcza**, zdarzeniem ubezpieczeniowym jest ukąszenie kleszcza,

28) **zwierzęta domowe** – należące do Ciebie: pies, kot, świnka morska, chomik, królik, papuga, kanarek, fretka, rybki akwariowe, żółw.

Załącznik nr 1 do OWU: wykaz procedur medycznych w zakresie świadczeń pomocy medycznej: zabiegi ambulatoryjne i rehabilitacja

Procedury medyczne

1. Zabiegi ambulatoryjne
1) Ambulatoryjne zabiegi chirurgiczne
a) Proste nacięcie i usunięcie ciała obcego, tkanek podskórnych
b) Nacięcie i drenaż krwiaka, zbiornika płynu surowiczego lub innego zbiornika płynu
c) Usunięcie szwów
d) Zmiana opatrunku
e) Nakłucie stawu, aspiracja i/lub wstrzyknięcie – mały staw lub kaletka (np. palce u rąk lub nóg)
f) Nakłucie stawu, aspiracja i/lub wstrzyknięcie – średniej wielkości staw lub kaletka (np. staw skroniowo-żuchwowy, barkowo-obończykowy, nadgarstek, staw łokciowy lub skokowy, kaletka maziowa wyrostka łokciowego)
g) Nakłucie stawu, aspiracja i/lub wstrzyknięcie; duży staw lub kaletka (np. staw ramienny, biodrowy, kolanowy, kaletka barkowa)
h) Proste zamknięcie powierzchownych ran owłosionej skóry głowy, szyi, pachy, narządów płciowych zewnętrznych, tułowia i/lub kończyn,
i) Proste zamknięcie powierzchownych ran twarzy, uszu, powiek, nosa, warg i/lub błon śluzowych
j) Proste usunięcie płytki paznokciowej, częściowe lub całkowite
2) Ambulatoryjne zabiegi laryngologiczne
a) Usunięcie ciała obcego, śródnosowe
3) Ambulatoryjne zabiegi okulistyczne
a) Usunięcie ciała obcego – z wnętrza gałki ocznej, z przedniej komory oka lub soczewki
b) Usunięcia ciała obcego lub złoju w obrębie układu łzowego, przewodów łzowych
c) Wstrzyknięcie podspojówkowe
4) Ambulatoryjne zabiegi ortopedyczne
a) Zamknięte nastawienie zwichnięcia bez znieczulenia (stawy małe – np. nadgarstka, kostki, ręki, stopy, palców)
b) Zamknięte nastawienie zwichnięcia bez znieczulenia (stawy duże – np. bark, biodro, kolano, łokieć)
c) Zamknięte nastawienie zwichnięcia w stawie ze znieczuleniem (stawy małe – np. nadgarstka, kostki, ręki, stopy, palców)
d) Zamknięte nastawienie zwichnięcia w stawie ze znieczuleniem (stawy duże – np. bark, biodro, kolano, łokieć)
e) Zastosowanie długiego opatrunku unieruchamiającego na całą kończynę dolną
f) Zastosowanie krótkiego opatrunku unieruchamiającego na kończynie dolnej – podudzie
g) Zastosowanie gipsu biodrowego
h) Zastosowanie opatrunku unieruchamiającego – od barku do ręki (ramienny)
i) Zastosowanie opatrunku unieruchamiającego – od łokcia do palca (przedramienia)
j) Zastosowanie opatrunku unieruchamiającego – ręka i dolne przedramię (opatrunek rękawiczkowy)
k) Zastosowanie opatrunku unieruchamiającego – palec (np. przykurcz)
l) Zastosowanie opatrunku unieruchamiającego – ósemkowego
m) Zastosowanie opatrunku unieruchamiającego – gips piersiowo-ramienny
n) Usunięcie lub podzielenie opatrunku gipsowego (kończyna górna)
o) Usunięcie lub podzielenie opatrunku gipsowego (kończyna dolna)

Procedury medyczne cd.

2. Rehabilitacja

- 1) Ćwiczenia indywidualne – procedura terapeutyczna, w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów; ćwiczenia terapeutyczne mające na celu rozwijanie siły i wytrzymałości, zakresu ruchomości i giętkości
- 2) Ćwiczenia grupowe (do 6 osób) – procedura terapeutyczna, w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów; ćwiczenia terapeutyczne mające na celu rozwijanie siły i wytrzymałości, zakresu ruchomości i giętkości
- 3) Techniki terapii manualnej (np. metody McKenziego, Cyriax, Mulligana i PNF jeden lub więcej obszarów, mobilizacje i manipulacje)
- 4) Wyciągi – zastosowanie techniki w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów; trakcja mechaniczna
- 5) Rower (rotor), cykloergometr – zastosowanie techniki w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów
- 6) Kinezytaping
- 7) Zastosowanie techniki fizykoterapii w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów; diatermia
- 8) Zastosowanie techniki fizykoterapii w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów – podczerwień (sollux)
- 9) Zastosowanie techniki fizykoterapii w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów – ultrafiolet
- 10) Zastosowanie techniki fizykoterapii w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów – ultradźwięki
- 11) Zastosowanie techniki fizykoterapii w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów – jonoforeza
- 12) Galwanizacja
- 13) Elektrostymulacja
- 14) Tonoliza
- 15) Prądy diadynamiczne
- 16) Prądy interferencyjne
- 17) Prądy Kotza
- 18) Prądy Tens
- 19) Prądy Traberta
- 20) Impulsowe pole magnetyczne
- 21) Laseroterapia (skaner, punktowo)
- 22) Zastosowanie techniki fizykoterapii w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów – okłady ciepłe lub zimne (termożele)
- 23) Krioterapia – miejscowa
- 24) Krioterapia – zabieg w kriokomorze

POLITYKA PRYWATNOŚCI

Zasady ochrony prywatności

AWP P&C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce („my”, „nas”, „nasze”), jest licencjonowanym ubezpieczycielem francuskim działającym w Polsce w formie oddziału. Niniejsze zasady ochrony prywatności wyjaśniają, w jaki sposób i jakiego rodzaju dane osobowe będą zbierane, w jakich celach będą one zbierane i komu będą udostępniane/ujawniane. Prosimy o uważne zapoznanie się z poniższymi informacjami.

1. Kim jest administrator danych?

Administrator danych to podmiot, który decyduje o przetwarzaniu danych osobowych i odpowiada za ich przechowywanie i wykorzystanie.

AWP P&C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce jest właśnie administratorem danych.

2. Jakie dane osobowe będą zbierane?

Będziemy zbierać i przetwarzać różne rodzaje Państwa danych osobowych, zgodnie z poniższym wykazem:

- Nazwisko (w tym nazwisko rodowe), imię (imiona)
- Imiona rodziców
- PESEL
- Adres zameldowania i zamieszkania
- Data urodzenia
- Płeć
- Numer, data wydania, data ważności, organ wydający i rodzaj dokumentu tożsamości
- Numery telefonów
- Adres e-mail
- Informacje o posiadanym prawo jazdy (kategoria, data wydania, data ważności, numer dokumentu)
- Informacje o karcie kredytowej/debetowej i rachunku bankowym
- Numer rejestracyjny pojazdu
- Numer VIN pojazdu
- Numer polisy
- Dane dotyczące zawartej umowy ubezpieczenia
- Dane o pracodawcy i statusie zatrudnienia
- Obywatelstwo
- Informacje o prowadzonej działalności gospodarczej
- Dane pozyskane w trakcie zgłoszenia oraz likwidacji szkody

W zależności od Państwa umowy lub szkody poprosimy jedynie o dane niezbędne w konkretnym przypadku.

Będziemy również zbierać i przetwarzać Państwa „wrażliwe dane osobowe”, tj. dane dotyczące stanu zdrowia oraz dane ze świadectw zgonu.

3. W jaki sposób będziemy uzyskiwać i wykorzystywać Państwa dane osobowe?

Będziemy przetwarzać dane osobowe przekazane nam przez Państwa lub otrzymane przez nas bez Państwa udziału (tj. z placówek medycznych, od Państwa pracodawcy, z Narodowego Funduszu Zdrowia) zgodnie z poniższym wyjaśnieniem i wykazem:

Cel przetwarzania	Czy potrzebujemy Państwa zgody?	Podstawa prawna przetwarzania
Zarządzanie umową, w tym umową ubezpieczenia (np. ustalenie wysokości składki, szacowanie ryzyka ubezpieczeniowego, likwidacja szkód, rozpatrywanie reklamacji)	Nie (z wyjątkiem sytuacji, kiedy dane dotyczą stanu zdrowia oraz sytuacji kiedy nie są Państwo naszym klientem, a my nie mamy innej podstawy do przetwarzania Państwa danych)	art. 6 ust. 1 lit. b) i c) RODO*, art. 9 ust. 2 lit. a) RODO*, art. 9 ust. 2 lit. g w zw. z art. 41 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej
W celu informowania Państwa, lub umożliwienia spółkom z Grupy AWP i wybranym osobom trzecim informowanie Państwa, o produktach i usługach, które naszym zdaniem mogą Państwa zainteresować, zgodnie z Państwa preferencjami dotyczącymi otrzymywania informacji marketingowych. Preferencje te mogą Państwo zmienić w dowolnym czasie. W razie zmiany decyzji w zakresie preferencji wskazanych powyżej, w tym wycofania zgody na którąkolwiek z powyższych pozycji, należy powiadomić nas klikając na link „Zaprzestań subskrypcji” w każdej wiadomości e-mail z informacjami marketingowymi, lub kontaktując się z nami w sposób opisany w pkt 9 poniżej.	Tak	art. 6 ust. 1 lit. a) RODO*, art. 6 ust. 1 lit. f) RODO* (naszym prawnie uzasadnionym interesem jest marketing bezpośredni naszych produktów i usług)
Wypełnienie obowiązków (np. podatkowych, rachunkowych, administracyjnych) wynikających z przepisów prawa	Nie	art. 6 ust. 1 lit. c) RODO*

Cel przetwarzania	Czy potrzebujemy Państwa zgody?	Podstawa prawna przetwarzania
W celu rozłożenia ryzyka poprzez reasekurację lub koasekurację	Nie	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO* (naszym prawnie uzasadnionym interesem jest zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego)
W celu ograniczenia ryzyka w zakresie sankcji gospodarczych poprzez weryfikację i zastosowanie innych odpowiednich środków sprawdzających, czy klient lub ryzyko podlegające ubezpieczeniu nie podlega jakimkolwiek ograniczeniom oraz czy umowa nie narusza żadnych sankcji gospodarczych, poprzez cykliczne kontrole ubezpieczonych i klientów, a także – na etapie likwidacji szkody – poprzez przeprowadzenie analizy pod względem obowiązywania sankcji finansowych w odniesieniu do ubezpieczonego oraz, w stosownych wypadkach, beneficjenta przed wypłatą odszkodowania lub świadczenia	Nie	art. 6 ust. 1 lit. c) RODO*
W celu zapobiegania przestępstwom ubezpieczeniowym	Nie	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO* (naszym prawnie uzasadnionym interesem jest zapobieganie przestępstwom ubezpieczeniowym i obrona przed nadużyciami)
W celu badania satysfakcji klienta	Nie	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO* (naszym prawnie uzasadnionym interesem jest badanie jakości świadczonych przez nas usług oraz poziomu zadowolenia naszych klientów z tych usług)
W celu ustalenia, dochodzenia i obrony przed roszczeniami	Nie	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO* (naszym prawnie uzasadnionym interesem jest możliwość ustalenia, dochodzenia i obrony przed ewentualnymi roszczeniami)

Na cele określone powyżej, nie wymagamy Państwa wyraźnej zgody (z wyjątkiem niektórych sytuacji, kiedy podają Państwo dane dotyczące stanu zdrowia lub nie są Państwo naszym klientem), dane są bowiem przetwarzane w celu wykonania umowy ubezpieczenia lub wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa.

Będziemy wymagać Państwa danych osobowych w wypadku zamiaru nabycia naszych produktów i usług lub likwidacji zgłoszonej szkody. Jeżeli nie zechcą Państwo przekazać nam tych danych, możemy nie być w stanie udostępnić produktów i usług, o które się Państwo zwróci lub które Państwa interesują, bądź dostosować naszej oferty do Państwa indywidualnych potrzeb, lub zlikwidować zgłoszonej przez Państwa szkody.

W przypadku ofert ubezpieczenia, gdzie stosowany jest elektroniczny kalkulator wysokości składki (np. na dedykowanej do tego celu stronie www) będziemy podejmować w Państwa sprawie decyzje również w sposób zautomatyzowany, tzn. bez wpływu człowieka. Czynniki, jakie będziemy brać pod uwagę to stan zdrowia oraz docelowy kraj podróży.

Podczas podejmowania tej decyzji będziemy wykorzystywać tzw. profilowanie. Oznacza to, że będziemy oceniać podane przez Państwa informacje (np. dotyczące stanu zdrowia, daty urodzenia, długości i celu pobytu) i przyporządkowywać je do odpowiednich profili tworzonych na podstawie posiadanych przez nas danych statystycznych.

W związku ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji mają Państwo prawo do jej zakwestionowania, uzyskania jej uzasadnienia, do przedstawienia nam własnego stanowiska lub przeanalizowania Państwa sytuacji i podjęcia decyzji przez naszego pracownika.

4. Kto będzie mieć dostęp do danych osobowych?

Zapewnimy, aby Państwa dane osobowe były przetwarzane w sposób zgodny z celami wskazanymi powyżej.

We wskazanych powyżej celach Państwa dane osobowe mogą być ujawniane następującym osobom trzecim będącym administratorami danych: organom publicznym, innym spółkom z Grupy AWP, innym ubezpieczycielom, koasekuratorom, reasekuratorom, pośrednikom i agentom ubezpieczeniowym oraz bankom.

We wskazanych powyżej celach możemy również udostępniać Państwa dane osobowe następującym podmiotom przetwarzającym dane na nasze zlecenie: innym spółkom z Grupy AWP, konsultantom technicznym, specjalistom, prawnikom, likwidatorom szkód, serwisantom, lekarzom i innym podwykonawcom świadczącym usługi na rzecz AWP w celu realizacji działań (zgłoszenia szkód, obsługa informatyczna, usługi pocztowe, zarządzanie dokumentami, likwidacja szkody, wykonanie umowy poprzez wykonanie usług na rzecz uprawnionej osoby) oraz podmiotom i sieciom świadczącym usługi reklamowe w celu przesyłania Państwu informacji marketingowych, na jakie zezwalają przepisy krajowego prawa, zgodnie z Państwa preferencjami dotyczącymi komunikacji. Bez Państwa zgody nie udostępniemy Państwa danych osobowych niepowiązanym osobom trzecim na ich własne cele marketingowe.

Ponadto możemy udostępniać Państwa dane osobowe w następujących przypadkach:

- w razie planowanej lub faktycznej reorganizacji, połączenia, sprzedaży, wspólnego przedsięwzięcia, cesji, zbycia lub innego rozporządzenia całością lub częścią naszego przedsiębiorstwa, majątku lub zapasów (w tym w ramach postępowania upadłościowego lub podobnego postępowania) lub
- w celu wypełnienia obowiązku wynikającego z przepisów prawa, w tym odpowiedniemu rzecznikowi praw, w razie złożenia przez Państwa skargi dotyczącej produktu lub usługi, którą Państwu sprzedaliśmy.

5. Gdzie będą przetwarzane dane osobowe?

Państwa dane osobowe mogą być przetwarzane na terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG) lub poza nim przez podmioty wskazane w pkt 4, z zastrzeżeniem ograniczeń umownych dotyczących poufności i bezpieczeństwa informacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami w zakresie ochrony danych. Nie ujawnimy Państwa danych osobowych osobom, które nie są uprawnione do ich przetwarzania. Przekazanie Państwa danych osobowych w celu ich przetwarzania przez inną spółkę z Grupy kapitałowej, do której należy AWP, poza EOG będzie się każdorazowo odbywać zgodnie z zatwierdzonymi wiążącymi regułami korporacyjnymi, które zapewniają odpowiednią ochronę danych osobowych i są prawnie wiążące dla wszystkich spółek z tej grupy kapitałowej. W wypadku, gdy nie będą miały zastosowania BCR Grupy, podejmiemy odpowiednie kroki, aby zapewnić należyłą ochronę Państwa danych osobowych przekazywanych poza EOG, na takim samym poziomie jaki jest zapewniany w EOG. Jeżeli są Państwo zainteresowani zabezpieczeniami stosowanymi przez nas w wypadku przekazywania danych poza EOG (np. standardowe klauzule umowne), prosimy o kontakt z nami w sposób opisany w pkt 9.

6. Jakie uprawnienia przysługują Państwu w odniesieniu do danych osobowych?

O ile dopuszczają to obowiązujące przepisy, przysługuje Państwu prawo do:

- dostępu do swoich danych osobowych, które znajdują się w naszym posiadaniu, i poznania pochodzenia tych danych, celów ich przetwarzania, a także informacji o administratorze (administratorach) danych, podmiocie (podmiotach) przetwarzającym (przetwarzających) oraz podmiotach, którym mogą one być ujawnione;
- wycofania swojej zgody w dowolnym czasie, jeżeli Państwa dane osobowe są przetwarzane na podstawie zgody;
- aktualizacji lub poprawiania swoich danych osobowych tak, aby były one zawsze prawidłowe;
- usunięcia swoich danych osobowych z naszej ewidencji, jeżeli nie są już potrzebne w celach wskazanych powyżej;
- żądania ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych w pewnych okolicznościach, np. kiedy kwestionują Państwo prawidłowość swoich danych osobowych, na okres pozwalający nam sprawdzić ich prawidłowość;
- uzyskania swoich danych osobowych w formacie elektronicznym na potrzeby własne lub nowego ubezpieczyciela; oraz
- złożenia u nas reklamacji lub skargi w odpowiednim organie ochrony danych. W Polsce organem tym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Mogą Państwo korzystać z tych praw kontaktując się z nami w sposób opisany w pkt 9 z podaniem imienia i nazwiska, adresu e-mail i przedmiotu żądania. Mogą Państwo również złożyć wniosek o dostęp do danych wypełniając Formularz Wniosku o Dostęp do Danych dostępny na stronie: <https://www.mondial-assistance.pl/biznes/awp.aspx>.

7. Jak można wnieść sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych?

Jeżeli dopuszczają to obowiązujące przepisy, przysługuje Państwu prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania przez nas danych osobowych lub żądania, abyśmy zaprzestali ich przetwarzania (w tym na potrzeby marketingu bezpośredniego). Po otrzymaniu takiego żądania zaprzestaniemy dalszego przetwarzania Państwa danych osobowych, chyba że dopuszczają to obowiązujące przepisy.

W ten sam sposób mogą Państwo korzystać z innych praw wskazanych w pkt 6.

8. Jak długo przechowujemy dane osobowe?

Będziemy przechowywać Państwa dane osobowe przez 6 lat od daty ustania lub rozwiązania umowy lub stosunku ubezpieczenia lub daty zakończenia postępowania w sprawie likwidacji szkody lub rozpatrzenia Państwa reklamacji. 6 letni okres wynika z ustalonego w Polsce okresu przedawnienia roszczeń oraz konieczności archiwizacji dokumentów zgodnie z ustawą o rachunkowości.

Nie będziemy przechowywać Państwa danych osobowych dłużej niż jest to konieczne, i będziemy je przechowywać jedynie w celach, w których je uzyskaliśmy.

9. Jak można się z nami skontaktować?

W razie jakichkolwiek pytań dotyczących sposobu wykorzystania przez nas Państwa danych osobowych, można się z nami skontaktować listownie pod adresem:

AWP P&C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce
ul. Konstruktorska 12
02-673 Warszawa

Wyzaczyliśmy Inspektora Ochrony Danych, którym jest Pani Katarzyna Kosińska.

Z Inspektorem można się kontaktować pocztą elektroniczną lub listownie pod następującymi adresami:

Inspektor Ochrony Danych
AWP P&C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce
ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa
E-mail: iodopl@mondial-assistance.pl

Można również skontaktować się z nami za pomocą Formularza Wniosku o Dostęp do Danych dostępnego na <https://www.mondial-assistance.pl/biznes/awp.aspx>.

10. Jak często aktualizujemy zasady ochrony prywatności?

Niniejsze zasady ochrony prywatności są regularnie przeglądane i aktualizowane. Zapewnimy, aby na naszej stronie internetowej: <https://www.mondial-assistance.pl/biznes/awp.aspx> dostępna była zawsze ich aktualna wersja, a ponadto, o każdej ważnej zmianie, która może Państwa dotyczyć, poinformujemy Państwa osobiście. Ostatnia aktualizacja niniejszej informacji na temat zasad ochrony prywatności miała miejsce w dniu **01.01.2021 r.**

* RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1 oraz Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2).

Dołączamy do usługi e-Doręczenia

Szanowni Państwo,

AWP P&C S.A. Oddział w Polsce informuje, że od 1 kwietnia 2025 r. reklamacje można składać również w ramach usługi e-Doręczenia za pośrednictwem adresu do doręczeń elektronicznych.

Nasz adres do doręczeń elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych można znaleźć pod adresem:
<https://www.mondial-assistance.pl/kontakt>

Reklamacje można również składać za pośrednictwem dotychczasowych kanałów komunikacji.

Z wyrazami szacunku



