

## Ogólne Warunki Grupowego Ubezpieczenia „Pomoc medyczna, Pomoc domowa, Pomoc drogowa”

### Postanowienia ogólne §1

Niniejsze Ogólne Warunki Grupowego Ubezpieczenia „Pomoc medyczna, Pomoc domowa, Pomoc drogowa” (zwane dalej OWU) mają zastosowanie do Grupowej Umowy Ubezpieczenia R-Assistance dla Klientów Raiffeisen Bank Polska S.A. (zwanej dalej „Umową Ubezpieczenia”) zawartej przez Europ Assistance S.A. zwanym dalej „Ubezpieczycielem” z Raiffeisen Bank Polska S.A. zwanym dalej „Ubezpieczającym”.

### Definicje §2

Przez użyte w niniejszych warunkach ubezpieczenia pojęcia należy rozumieć:

- 1) **Awaria pojazdu** – jakiegokolwiek wadliwe lub niewłaściwe funkcjonowanie pojazdu, wynikające z przyczyny wewnętrznej, które uniemożliwia jazdę w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami drogowymi, w tym rozładowanie akumulatora, zgubienie lub złamanie kluczyków służących do uruchomienia pojazdu, przebicie opony, wyciek paliwa ze zbiornika paliwa, zatankowanie niewłaściwego paliwa. Konieczność uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych, obsługa bieżąca i okresowa, dostawa i montaż akcesoriów, nie będą uznawane za awarię;
- 2) **Centrum Pomocy** – Europ Assistance Polska Sp. z o.o.;
- 3) **Choroba przewlekła** – wszelkie zaburzenia lub odchylenia od normy, które mają jedną lub więcej z następujących cech charakterystycznych: są trwałe, pozostawiają po sobie inwalidztwo, spowodowane są nieodwracalnymi zmianami patologicznymi, wymagają specjalnego postępowania rehabilitacyjnego albo według wszelkich okoliczności wymagają długiego okresu nadzoru, obserwacji czy opieki;
- 4) **Członek rodziny** – małżonek, dzieci, rodzice, rodzeństwo zamieszkujący wspólnie pod jednym adresem z Ubezpieczonym i prowadzący z nim jedno gospodarstwo domowe;
- 5) **Dziecko** – osoba/osoby pozostające pod władzą rodzicielską Ubezpieczonego, na stałe z nim zamieszkujące, która/które w momencie zajścia zdarzenia nie przekroczyły 15. roku życia;
- 6) **Drobny sprzęt ortopedyczno-rehabilitacyjny** – niewielkich rozmiarów sprzęt pomocniczy umożliwiający przebieg prawidłowej rehabilitacji, bądź ułatwiający egzystencję pacjenta;
- 7) **Karta** – karta debetowa Mastercard Debit wydawana do Konta;
- 8) **Konto** – rachunek bankowy o charakterze oszczędnościowo-rozliczeniowym, prowadzony przez Bank na rzecz osoby fizycznej lub dwóch osób fizycznych, służący do przeprowadzania rozliczeń pieniężnych o nazwie Konto Osobiste „Wymarzone Konto”;
- 9) **Lekarz Centrum Pomocy** – współpracujący z Centrum Pomocy lekarz konsultant;
- 10) **Miejsce zamieszkania** – mieszkanie, dom jednorodzinny na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, którego adres jest wskazany przez Ubezpieczonego w dokumentacji bankowej jako miejsce zamieszkania, lub adres korespondencyjny, w zależności od tego gdzie nastąpiło pierwsze zgłoszenie przez Ubezpieczonego do Centrum Pomocy zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową;
- 11) **Nagle zachorowanie** – stan chorobowy powstały w sposób nagły, wymagający natychmiastowej pomocy medycznej;
- 12) **Nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie powstałe w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela, wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego Ubezpieczony niezależnie od swej woli doznał trwałego uszczerbku na zdrowiu, rozstroju zdrowia lub zmarł;
- 13) **Okres ubezpieczenia** – okres, w trakcie którego Ubezpieczyciel udziela ochrony ubezpieczeniowej;
- 14) **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 Członka rodziny, z wyłączeniem pojazdów wynajmowanych i używanych do zarobkowego przewozu osób lub towarów;
- 15) **Program** – całościowy kształt współpracy Ubezpieczyciela, Ubezpieczającego

i Centrum Pomocy w ramach świadczenia pomocy na rzecz Ubezpieczonych;

- 16) **Sprzęt AGD/RTV** – następujące urządzenia, znajdujące się w miejscu zamieszkania, których wiek nie przekracza 5-ciu lat: kuchnia gazowa lub elektryczna, płyty ceramiczne lub indukcyjne, lodówka, zamrażarka, chłodziarko-zamrażarka, pralka, pralko-suszarka, elektryczna suszarka na ubrania, zmywarka, odbiornik telewizyjny, odtwarzacz Blu-ray, odtwarzacz DVD, radio, zestaw HI-FI;
- 17) **Ubezpieczający** – Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, zwany dalej również Bankiem;
- 18) **Ubezpieczony** – osoba, którą wiąże Umowa Karty;
- 19) **Ubezpieczyciel** – Europ Assistance S.A. – Ubezpieczyciel, zarejestrowany w rejestrze handlu i spółek Naterre pod numerem 451 366 405, z siedzibą we Francji, 1 Promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers w którego imieniu działa Centrum Pomocy w ramach realizacji Umowy Ubezpieczenia;
- 20) **Umowa Karty** – umowa o Kartę zawarta pomiędzy Bankiem a Ubezpieczonym na podstawie, której m.in. Bank zobowiązuje się do rozliczania transakcji płatniczych wykonanych Kartą przez Ubezpieczonego;
- 21) **Unieruchomienie pojazdu** – stan pojazdu uniemożliwiający kontynuowanie podróży lub dalsze jego użytkowanie w sposób zgodny z przepisami ruchu drogowego, który powstał na skutek zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową;
- 22) **Pomoc** – usługi polegające na organizacji lub organizacji i pokryciu przez Centrum Pomocy kosztów świadczeń 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;
- 23) **Wypadek** – jakiegokolwiek zdarzenie drogowe unieruchamiające pojazd, łącznie z kolizją, wywróceniem pojazdu, spadkiem pojazdu ze skarpy, wybuchem lub pożarem w pojeździe, uniemożliwiające kontynuowanie jazdy w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami ruchu drogowego;
- 24) **Zdarzenie losowe** – zdarzenie uprawniające Ubezpieczonego do skorzystania z interwencji specjalisty w przypadku ryzyka utraty lub dalszego uszkodzenia mienia znajdującego się w miejscu ubezpieczenia. Za zdarzenie losowe przyjmuje się:
  - a) **Dym** – lotny produkt niepełnego spalania ciał stałych, ciekłych oraz gazowych, który nagle wydobyl się z palenisk, instalacji i urządzeń elektrycznych lub grzewczych znajdujących się w Miejscu zamieszkania,
  - b) **Grad** – opad atmosferyczny w postaci bryłek lodu,
  - c) **Huragan** – działanie wiatru o prędkości nie mniejszej niż 17,5 m/s, potwierdzone przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej; w przypadku braku możliwości uzyskania potwierdzenia bierze się pod uwagę stan faktyczny i rozmiary szkód w miejscach ich powstania oraz w bezpośrednim sąsiedztwie świadczące wyraźnie o masowych niszczeniach działaniu wiatru,
  - d) **Kradzież z włamaniem** – dokonanie albo usiłowanie dokonania zaboru mienia z pomieszczeń po uprzednim usunięciu siłą zabezpieczenia lub otworzeniu wejścia przy użyciu narzędzi, albo podrobionego lub dopasowanego klucza, bądź klucza oryginalnego, w którego posiadanie sprawca wszedł wskutek włamania do innego pomieszczenia lub w wyniku rozboju, potwierdzone zgłoszeniem zaistniałego zdarzenia na policji,
  - e) **Lawinę lub inne siły przyrody** – gwałtowną utratę stabilności i przemieszczanie się: spadanie, staczanie lub ześlizgiwanie się ze stoku górskiego mas śniegu, lodu, gleby/gruntu, materiału skalnego, bądź ich mieszaniny (ruch jednego typu materiału z reguły powoduje ruch innego typu materiału znajdującego się na zboczu),
  - f) **Nawalne opady śniegu** – opad atmosferyczny, który:
    - I. swoim ciężarem spowodował uszkodzenie mienia znajdującego się w miejscu ubezpieczenia lub uszkodzenie ubezpieczonego pojazdu lub
    - II. pod wpływem swojego ciężaru spowodował przewrócenie

się mienia sąsiedniego na mienie znajdujące się w Miejscu zamieszkania i doprowadził do jego uszkodzenia,

- g) **Osuwanie się ziemi** – ruch ziemi na stokach, nie spowodowany działalnością ludzką,
- h) **Powódź** – zalanie terenów w następstwie podniesienia się stanu wody w korytach wód płynących lub zbiornikach wód stojących na skutek opadów atmosferycznych, topnienia śniegu i lodu, zatorów lodowych oraz spływu wód po stokach, zboczach górskich i falistych lub podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych,
- i) **Pożar** – działanie ognia, który wydostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile,
- j) **Przebieżenie** – gwałtowną zmianę napięcia w sieci elektrycznej lub elektronicznej, powodującą wystąpienie napięcia znacznie przekraczającego wartości dopuszczalne, określone przez producenta dla danego urządzenia; Ubezpieczyciel odpowiada za ryzyko przepięcia pod warunkami wyposażenia Miejsca zamieszkania w odgromniki lub ochronniki przepięciowe,
- k) **Sadza** – czarny proszek złożony z kryształków grafitu powstały wskutek niepełnego spalania lub termicznego rozkładu związków węgla (w tym gazu ziemnego lub węglowodorów), który nagle wydobył się z palenisk, instalacji oraz urządzeń elektrycznych lub grzewczych znajdujących się w Miejscu zamieszkania, bądź powstał na skutek pożaru w Miejscu zamieszkania,
- l) **Słuczenie szyb i innych przedmiotów szklanych** – rozbicie nieuszkodzonych w chwili przyjęcia do ubezpieczenia szyb okiennych, drzwi wejściowych, oszklenia dachowego,
- m) **Trzęsienie ziemi** – niespodowodowane działalnością człowieka gwałtowne wstrząsy skorupy ziemskiej wywołane przez nieodwracalne deformacje ośrodka skalnego w głębi Ziemi, czemu towarzyszy naruszenie ciągłości ośrodka skalnego i emisja fal sejsmicznych,
- n) **Uderzenie lub upadek statku powietrznego** – katastrofa bądź przymusowe lądowanie obiektu latającego wyprodukowanego przez człowieka, a także upadek jego części lub przewożonego nim ładunku na Miejsce zamieszkania,
- o) **Uderzenie pioruna** – gwałtowne odprowadzenie ładunku elektrycznego z atmosfery do ziemi bezpośrednio przez obiekty znajdujące się w Miejscu zamieszkania, pozostawiające wyraźne ślady świadczące o jego działaniu w postaci śladów działania wysokiej temperatury, uszkodzeń mechanicznych,
- p) **Uderzenie pojazdu mechanicznego** – bezpośrednie uderzenie w Miejsce zamieszkania pojazdu drogowego lub szynowego nie należącego do Ubezpieczonego lub osób bliskich i nie będącego pod ich kontrolą, a także uderzenie części takiego pojazdu lub przewożonego nim ładunku, powodujące bezpośrednie zniszczenie lub uszkodzenie mienia znajdującego się w Miejscu zamieszkania, z wyłączeniem szkód w pojeździe i ładunku; za uderzenie pojazdu mechanicznego nie uważa się uderzenia przez pojazd należący do Ubezpieczonego, osób zamieszkujących na stałe w Miejscu zamieszkania, lub osób, którym powierzono stałą ochronę Miejsca zamieszkania,
- q) **Upadek drzewa, masztu, kominia** – upadek drzew, konarów, masztów, kominów lub innych budowli na Miejsca zamieszkania, który nastąpił z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego i za które Ubezpieczony nie ponosi odpowiedzialności,
- r) **Uszkodzenie przez osoby trzecie** – uszkodzenie spowodowane przez osoby nie będące stroną Umowy Ubezpieczenia, w tym także jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej,
- s) **Wandalizm** – bezprawne, celowe uszkodzenie lub zniszczenie mienia w Miejscu zamieszkania przez osoby trzecie,
- t) **Wybuch** – gwałtowna zmiana stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów, pary lub cieczy wywołane ich właściwością rozprzestrzeniania się (eksplozja); w odniesieniu do naczyń ciśnieniowych i innych podobnych zbiorników, warunkiem uznania szkody za spowodowaną wybuchem jest, aby ślady tych urządzeń uległy rozdzieleniu w takich rozmiarach, iż wskutek ujęcia gazów, pyłów, pary lub cieczy, nastąpiło nagłe wyrównanie ciśnień; za wybuch uważa się również implozję polegającą na uszkodzeniu zbiornika lub aparatu próżniowego przez ciśnienie zewnętrzne,
- u) **Zalanie** – wyciek wody, pary lub cieczy, która na skutek awarii wydoszła się z:
  - I. rur dopływowych i odpływowych,
  - II. wyposażania na stałe połączonego z systemem rur (np. pralka, wirówka, zmywarka),
  - III. instalacji centralnego ogrzewania, instalacji tryskaczowej lub gaśniczej, urządzeń wodno-kanalizacyjnych, jak również
  - I. zalanie wodą pochodzącą z urządzeń domowych znajdujących się wewnątrz Miejsca zamieszkania lub poza nim,
  - II. nieumyślne pozostawienie kranów lub innych zaworów wewnątrz Miejsca zamieszkania,
  - III. zalanie wodą z opadów atmosferycznych, a także
  - IV. zalanie wodą lub innym płynem przez osoby trzecie,
- v) **Zamarzanie** – uszkodzenia spowodowane mrozem polegające na pęknięciu znajdujących się wewnątrz Miejsca zamieszkania instalacji wodno-kanalizacyjnych, instalacji grzewczych, instalacji tryskaczowej i/lub gaśniczej, jak również urządzeń kąpielowych, umywalk, spłuczek, syfonów, wodomierzy, kotłów, bojlerów,
- w) **Zapadanie się ziemi** – nagłe obniżenie się terenu z powodu zaważenia

się podziemnych pustych przestrzeni w gruncie, które powstały wskutek procesów naturalnych, a nie w następstwie jakiegokolwiek działalności człowieka;

- 25) **Zwierzęta domowe** – zwierzęta oswojone i tradycyjnie przebywające wraz z człowiekiem w jego domu, utrzymywane przez niego w charakterze towarzysza, z wyłączeniem zwierząt jadowitych oraz psów uznanych za agresywne zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracyjnych z 28 kwietnia 2003r. (Dz.U. Nr 77 poz. 687).

### Czas trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela

#### § 3

1. Ubezpieczyciel udziela ochrony ubezpieczeniowej Ubezpieczonym, od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym Ubezpieczony zawarł Umowę Karty.
2. Okres ubezpieczenia dla każdego Ubezpieczonego, który został objęty ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy grupowego ubezpieczenia wynosi 1 rok. Ochrona ubezpieczeniowa jest automatycznie przedłużana na kolejny roczny Okres ubezpieczenia z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Ochrona ubezpieczeniowa każdego Ubezpieczonego kończy się:
  - 1) z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego obowiązywania Umowy Ubezpieczenia;
  - 2) z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Karty;
  - 3) z dniem odstąpienia od Umowy Karty;
  - 4) w dniu śmierci Ubezpieczonego;w zależności od tego, które z w/w zdarzeń nastąpi wcześniej.

### Ogólne wyłączenia odpowiedzialności

#### § 4

- Z ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są szkody powstałe:
  - 1) z winy umyślnej oraz wskutek rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego lub wyrządzone umyślnie przez osoby, z którymi pozostaje on we wspólnym gospodarstwie domowym oraz osoby, za które Ubezpieczony faktycznie oraz z mocy przepisów prawa i zwyczajów ponosi odpowiedzialność;
  - 2) w związku ze spożyciem przez Ubezpieczonego alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających;
  - 3) w wyniku jakiegokolwiek roszczeń skierowanych do Ubezpieczonego przez osoby trzecie w związku z wystąpieniem zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową;
  - 4) wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wewnętrznych zamieszek, strajków, rozruchów, lokautów, aktów terroryzmu lub sabotażu, powstań, rewolucji, demonstracji;
  - 5) wskutek trzęsienia ziemi (nie dotyczy Pomocy domowej), reakcji jądrowej, skażenia radioaktywnego, skażenia lub zanieczyszczenia opadami przemysłowymi, działania broni biologicznej lub chemicznej, promieni laserowych i maserowych, pola magnetycznego lub elektromagnetycznego, oddziaływania azbestu lub formaldehydu;

### Obowiązki Ubezpieczonego

#### § 5

1. W przypadku konieczności skorzystania z Pomocy medycznej, Pomocy domowej, Pomocy drogowej Ubezpieczony jest zobowiązany:
  - 1) przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, niezwłocznie skontaktować się z Centrum Pomocy czynnym przez całą dobę pod numerami telefonów:  
**+48 (22) 203 79 88**  
**fax.: +48 (22) 205 50 20**
  - 2) w razie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, Ubezpieczony obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów;
  - 3) przy zgłoszeniu szkody Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:
    - a) numer PESEL lub numer Karty;
    - b) krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy;
    - c) numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą;
    - d) markę i numer rejestracyjny ubezpieczonego pojazdu (w przypadku Pomocy drogowej);
    - e) miejsce zdarzenia (adres);
    - f) inne informacje niezbędne pracownikowi Centrum Pomocy do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług;
  - 4) ponadto Ubezpieczony powinien:
    - a) udzielić pracownikowi Centrum Pomocy wyjaśnień dotyczących zdarzenia, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń;
    - b) udzielić specjalście lub lekarzowi przystanemu przez Centrum Pomocy wszelkich niezbędnych pełnomocnictw;
    - c) nie powierzać wykonania świadczeń, do których spełnienia zobowiązany jest Ubezpieczyciel innym osobom, chyba że Centrum Pomocy nie przystąpi do spełnienia świadczenia w okresie dwóch godzin od zawiadomienia o szkodzie (w razie braku innych uzgodnień pomiędzy Ubezpieczonym a Centrum Pomocy) lub wyrazi zgodę na

- spełnienie świadczenia przez inną osobę;
- d) współdziałać z Centrum pomocy w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania.
2. Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie dopełni obowiązku określonego w ust. 1 pkt 1-4 Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ustalenie okoliczności lub skutków zdarzenia ubezpieczeniowego.

### Przedmiot i zakres ubezpieczenia §6

1. P1. Przedmiotem ubezpieczenia są świadczone całodobowo na rzecz Ubezpieczonego usługi określone w § 7 - 9 (z zastrzeżeniem postanowień §4 i §10-11) w zakresie:
- 1) Pomocy medycznej;
  - 2) Pomocy domowej;
  - 3) Pomocy drogowej.
2. Usługi wymienione w ust. 1, 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 za świadczenie pomocy polega na zorganizowaniu i pokryciu (w wysokości określonej w niniejszych warunkach ubezpieczenia) kosztów dojazdu usługodawcy oraz pokryciu wyłącznie kosztów tych usług, które zostały wymienione w niniejszych warunkach ubezpieczenia.

### Pomoc medyczna §7

1. Usługi realizowane są w przypadku Nieszczęśliwego Wypadku lub Nagłego Zachorowania na terytorium RP. O celowości i sposobie realizacji poszczególnych świadczeń decyduje lekarz konsultant Centrum Pomocy.
2. Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Pomocy zapewnia następujące świadczenia:
  - 1) **Wizyta lekarza** – Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty pierwszej wizyty lekarza pierwszego kontaktu w Miejscu zamieszkania;
  - 2) **Wizyta pediatry** – jeżeli w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania Dziecko potrzebuje konsultacji lekarskiej Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty pierwszej wizyty lekarza pediatry w Miejscu zamieszkania;
  - 3) **Dostarczenie leków i drobnego sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego** – zgodnie ze wskazaniami lekarza pierwszego kontaktu wysłanego przez Centrum Pomocy Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty dostarczenia leków, środków opatrunkowych lub drobnego sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego do Miejsca zamieszkania. Usługa realizowana jest w przypadku gdy Ubezpieczony powinien mieć zgodnie z dokumentem zwolnienia lekarskiego. Koszt leków, środków opatrunkowych lub sprzętu jest pokrywany przez Ubezpieczonego;
  - 4) **Transport medyczny** – w przypadkach niewymagających interwencji pogotowia ratunkowego, Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty transportu medycznego:
    - a) z Miejsca zamieszkania/ pobytu do najbliższego, wyznaczonego przez lekarza Centrum Pomocy szpitala,
    - 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 pobyt w szpitalu trwał dłużej niż 4 dni);
  - 5) **Wizyta pielęgniarki** – Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty wizyty pielęgniarki w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego w celu wykonania zleconych przez lekarza prowadzącego czynności pielęgniarskich, w ramach ustalonego limitu.
  - 6) **Opieka domowa po hospitalizacji** – w przypadku hospitalizacji trwającej przez okres powyżej 4 dni Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty pomocy domowej w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego na terytorium Polski. W zakres obowiązków pomocy domowej wchodzi następujące czynności: drobne zakupy, drobne porządki, przygotowywanie posiłków. Koszty zakupu wszelkich materiałów, środków spożywczych i usług ponosi Ubezpieczony;
  - 7) **Opieka nad zwierzętami domowymi** – jeżeli Ubezpieczony jest hospitalizowany na skutek Nieszczęśliwego wypadku lub Nagłego zachorowania i brak osoby, która mogłaby zaopiekować się pozostawionymi bez opieki zwierzętami domowymi, Centrum Pomocy organizuje i pokryje koszty opieki nad zwierzętami pozostawionymi w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego do wysokości ustalonego limitu, bądź organizuje oraz pokrywa koszty przewozu zwierząt domowych do osoby wskazanej przez Ubezpieczonego lub hotelu dla zwierząt. Warunkiem wykonania świadczenia jest dostarczenie przez Ubezpieczonego lub osobę wskazaną aktualnej książeczki szczepień zwierzęcia.
3. Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Pomocy realizuje na życzenie Ubezpieczonego następujące usługi:
  - 1) **Organizacja wizyty u lekarza specjalisty** – na życzenie Ubezpieczonego Centrum Pomocy zorganizuje wizytę u lekarza specjalisty. Koszt wizyty ponosi Ubezpieczony;

- 2) **Organizacja pomocy psychologa** – na życzenie Ubezpieczonego Centrum Pomocy zorganizuje pierwszą wizytę u odpowiedniego specjalisty. Koszt wizyty pokrywa Ubezpieczony;
- 3) **Organizacja procesu rehabilitacji** – jeżeli Ubezpieczony wymaga rehabilitacji, Centrum Pomocy, zgodnie z zaleceniem lekarskim, zorganizuje:
  - a) wizyty specjalisty fizykoterapeuty w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego lub
  - b) transport do poradni rehabilitacyjnej oraz
  - c) wizyty w poradni rehabilitacyjnej;
 Koszt wizyt i transportu pokrywa Ubezpieczony;
- 4) **Infolinia medyczna** – Centrum Pomocy zapewni Ubezpieczonemu:
  - a) całodobowy dostęp do infolinii medycznej polegający na telefonicznej rozmowie z lekarzem Centrum Pomocy, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości udzieli ustnej informacji co do dalszego toku postępowania,
  - b) telefoniczny dostęp do informacji o lekach, ich działaniu, interakcjach z innymi środkami, przeciwwskazaniach, dawkowaniu, ich zamiennikach.
4. Informacje medyczne oraz telefoniczna rozmowa z lekarzem Centrum Pomocy nie mają charakteru diagnostycznego i leczniczego, nie mogą być traktowane jako podstawa do jakichkolwiek roszczeń wobec lekarza Centrum Pomocy, który ich udzielił lub wobec Centrum Pomocy.
5. Centrum Pomocy nie organizuje pomocy medycznej w przypadku bezpośredniego zagrożenia zdrowia i życia Ubezpieczonego tj. w sytuacjach wymagających wezwania pogotowia ratunkowego.
6. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polegająca na organizacji usług pomocy medycznej w miejscu zamieszkania nie ma charakteru ubezpieczenia zdrowotnego i jest wyłączona, jeżeli konieczność interwencji medycznej lub hospitalizacji jest związana z:
  - 1) chorobami przewlekłymi Ubezpieczonego;
  - 2) rekonwalescencją Ubezpieczonego lub schorzeniami w trakcie leczenia, które jeszcze nie zostały wyleczone;
  - 3) nagłym pogorszeniem stanu zdrowia Ubezpieczonego lub komplikacjami w przypadku chorób, które wymagają stałego leczenia lub opieki medycznej.

### Pomoc domowa §8

1. Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Pomocy realizuje następujące usługi w Miejscu zamieszkania w przypadku wystąpienia Zdarzenia losowego:
  - 1) **Interwencja specjalisty** (ślusarza, hydraulika, elektryka, dekarza, murarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych) – w celu usunięcia szkody Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty dojazdu oraz robocizny jednego specjalisty odpowiedniego ze względu na rodzaj szkody (z wyłączeniem kosztów części zamiennych i materiałów). Z zastrzeżeniem, że czas usunięcia szkody (licząc od momentu przebycia usługodawcy do Miejsca zamieszkania) nie będzie trwał dłużej niż 5 godzin. Koszty niezbędnych do naprawy części zamiennych pokrywa Ubezpieczony;
  - 2) **Dozór mienia** – Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty dozoru mienia przez profesjonalną firmę ochroniarską przez ustalony okres od momentu zgłoszenia włamania, albo
  - 3) **Transport mienia** – jeżeli na skutek Zdarzenia losowego lub włamania Miejsce zamieszkania nie nadaje się do zamieszkania Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty przewiezienia mienia Ubezpieczonego z Miejsca zamieszkania Ubezpieczonego do miejsca wyznaczonego przez Ubezpieczonego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, jednak nie dalej niż 100 km od miejsca zamieszkania (przewożone jest tylko takie mienie, które można załadować do samochodu ciężarowego o ładowności do 3,5 tony), albo
  - 4) **Przechowanie mienia** – jeżeli na skutek zdarzenia losowego lub włamania Miejsce zamieszkania nie nadaje się do zamieszkania Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty przechowania mienia Ubezpieczonego w przechowalni na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Pomocy realizuje następujące usługi w Miejscu zamieszkania w przypadku wystąpienia Awarii Sprzętu RTV/ AGD:
  - 1) **Interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu RTV/AGD** – Centrum Pomocy 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 wiek sprzętu nie przekracza 5 lat (koszt części zamiennych pokrywa Ubezpieczony). W przypadku awarii w sprzęcie objętym gwarancją lub takim, za który na podstawie obowiązujących przepisów prawa odpowiedzialność ponosi sprzedawca, Klient powinien wyrazić zgodę na naprawę w ramach Ubezpieczenia;
3. Na życzenie Ubezpieczonego organizowane są następujące usługi:
  - 1) **Wizyta projektanta od aranżacji wnętrza** – na życzenie Ubezpieczonego Centrum Pomocy organizuje w miejscu zamieszkania wizytę projektanta od aranżacji wnętrza - koszty usługi projektanta pokrywa Ubezpieczony;
  - 2) **Informowanie o sieci usługodawców** – jeżeli Ubezpieczony wyraża chęć skorzystania z sieci usługodawców, Centrum Pomocy udostępni

Ubezpieczonemu informacje o firmach świadczących następujące usługi: ślusarskie, hydrauliczne, elektryczne, dekarские, szklarskie, stolarskie, murarskie, malarskie, glazurnicze, parkieciarskie, dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych.

3. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela polegającej na organizacji usług Pomocy domowej w Miejscu zamieszkania wyłączone są zdarzenia, które powstały w związku:
  - 1) z remontami i bieżącymi naprawami przeprowadzanymi w Miejscu zamieszkania;
  - 2) z zamieszkami, rozruchami, aktami terroru, wojną domową lub międzynarodową, strajkami;
  - 3) ze szkodami górnictwami w rozumieniu prawa górnictwa;
  - 4) ze szkodami powstałymi w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu urządzeń wodno-kanalizacyjnych, do naprawy których zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku;
  - 5) ze szkodami powstałymi wskutek przenikania wód gruntowych;
  - 6) ze skutkami działania materiałów rozszerzalnych;
  - 7) ze spożyciem przez Ubezpieczonego alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających;
  - 8) z samobójstwem lub próbą samobójstwa;
  - 9) z uczestnictwem Ubezpieczonego w bójce z wyłączeniem przypadku obrony koniecznej;
  - 10) z uszkodzeniami 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;
  - 11) z uszkodzeniami, o istnieniu których Ubezpieczony wiedział przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia.

### Pomoc drogowa §9

1. Usługi realizowane są w przypadku Unieruchomienia Pojazdu Ubezpieczonego na terenie RP na skutek:
  - 1) awarii pojazdu,
  - 2) przebitej opony,
  - 3) braku paliwa,
  - 4) zatankowania niewłaściwego paliwa,
  - 5) kradzieży pojazdu (potwierdzona protokołem policyjnym),
  - 6) wypadku.
2. Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Pomocy realizuje następujące usługi:
  - 1) **Usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia** – organizacja i pokrycie kosztów usprawnienia Pojazdu przez pomoc drogową wysłaną przez Centrum Pomocy na miejsce zdarzenia, o ile usprawnienie na miejscu zdarzenia jest możliwe. Koszty części zamiennych oraz materiałów eksploatacyjnych pokrywa Ubezpieczony;
  - 2) **Holowanie pojazdu** – jeżeli nie jest możliwe usprawnienie Pojazdu na miejscu zdarzenia Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty holowania Pojazdu (nie dalej niż 100 km od miejsca zdarzenia) do warsztatu naprawczego mogącego dokonać naprawy lub do Miejsca zamieszkania w zależności od tego, które z tych miejsc znajduje się bliżej miejsca zdarzenia;
  - 3) **Dostarczenie paliwa** – dostarczenie właściwego paliwa do miejsca zatrzymania Pojazdu w ilości niezbędnej do dojazdu do najbliższej czynnej stacji paliw. Koszt paliwa pokrywa Ubezpieczony;
  - 4) **Organizacja wypompowania niewłaściwego paliwa** – jeżeli w wyniku zatankowania niewłaściwego paliwa pojazd został unieruchomiony, Centrum Pomocy organizuje wypompowanie niewłaściwego paliwa oraz czyszczenia układu paliwowego. Koszty związane z realizacją usługi pokrywa Ubezpieczony.
  - 5) **Informacja o procedurze postępowania w razie wypadku samochodowego** – Centrum Pomocy na życzenie Ubezpieczonego udzieli telefonicznej informacji dotyczącej procedury postępowania w razie wypadku samochodowego.
3. Jeżeli w wyniku unieruchomienia pojazdu, które miało miejsce w odległości powyżej 50 km od Miejsca zamieszkania pojazd został odholowany przez usługodawcę Centrum Pomocy i nie może być naprawiony tego samego dnia roboczego, Ubezpieczonemu przysługuje jedno z następujących świadczeń określonych poniżej:
  - 1) **Zakwaterowanie w hotelu kierowcy i pasażerów** – organizacja i pokrycie kosztów transportu i zakwaterowania ze śniadaniem w hotelu (max 3 gwiazdki) na okres nie przekraczający czasu naprawy pojazdu, nie dłuższy jednak niż 3 doby. Koszty zakwaterowania w hotelu nie obejmują dodatkowych wydatków poniesionych przez kierowcę i pasażerów związanych z pobytem w hotelu tj. telefon, dodatkowe wyżywienie lub inne usługi świadczone przez hotel;
  - 2) **Samochód zastępczy** – organizacja i pokrycie kosztów wynajmu

pojazdu 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) świadczenia pojazdu zastępczego nie obejmują kosztów paliwa do pojazdu zastępczego, ubezpieczeń innych niż OC/AC i innych opłat dodatkowych,
  - d) świadczenia pojazdu zastępczego przysługują wyłącznie w sytuacji, gdy konieczne było holowanie ubezpieczonego pojazdu;
- 3) **Kontynuacja podróży** – jeżeli pojazd został odholowany przez usługodawcę Centrum Pomocy i nie może być naprawiony tego samego dnia roboczego Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty 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. Na życzenie Ubezpieczonego realizowane są następujące usługi:

**Usługi informacyjne** – na życzenie Ubezpieczonego Centrum Pomocy przekazuje niezbędne wiadomości rodzinie lub pracodawcy, dokona zmian w rezerwacji hotelu, biletu lotniczego, udzieli informacji o autoryzowanych stacjach dealerskich, zapewni pomoc tłumacza przy formalnościach związanych z zaistniałymi zdarzeniami.
  5. Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej Pomocy drogowej w podróży na terytorium RP wyłączone są koszty:
    - 1) wynikające z powtarzających się awarii, będących następstwem nie usunięcia przez Ubezpieczonego ich przyczyny po udzieleniu świadczenia przez Centrum Pomocy;
    - 2) będące następstwem użytkowania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem oraz spowodowane przez przewożony ładunek, w tym ładunek wszelkiego rodzaju przyczep;
    - 3) powstałe podczas używania pojazdu przez Ubezpieczonego lub uprawnionego kierowcę jako narzędzia przestępstwa;
    - 4) powstałe w czasie używania 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) powstałe w pojazdach używanych do celów zarobkowych, tj. taksówkach, pojazdach wypożyczalni samochodów;
    - 6) powstałe w pojeździe oddanym do sprzedaży komisowej;
    - 7) powstałe w pojeździe, którego kierujący w chwili zdarzenia nie posiadał wymaganych uprawnień do kierowania pojazdem, w szczególności: prawa jazdy, badań lekarskich, wymaganego świadectwa kwalifikacji, z wyłączeniem sytuacji w których kierujący wszedł w posiadanie pojazdu wbrew woli Ubezpieczonego;
    - 8) powstałe w pojeździe, którego kierujący w chwili zdarzenia znajdował się w stanie nietrzeźwości lub stanie wskazującym na spożycie alkoholu, pod wpływem narkotyków lub innych podobnie działających środków jeśli miało to wpływ na zaistnienie zdarzenia, a także gdy kierujący pojazdem bez uzasadnionej przyczyny oddalił się z miejsca zdarzenia, z wyłączeniem sytuacji w których kierujący wszedł w posiadanie pojazdu wbrew woli Ubezpieczonego;
    - 9) powstałe podczas jazd próbnych, rajdów, wyścigów, treningów, konkursów albo użycia pojazdu jako rekwizytu;
    - 10) powstałe w pojeździe nielegalnie wprowadzonym na polski obszar celny;
    - 11) powstałe podczas użycia pojazdu do transportu towarów niebezpiecznych, takich jak w szczególności: paliwa, toksyczne substancje chemiczne lub gazy,
    - 12) powstałe podczas użycia pojazdu do nauki jazdy.

### Wyłączenia generalne §10

1. Oprócz wyłączeń określonych w §4 z odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są również zdarzenia, które zaszyły w związku:
  - 1) ze skutkami działania materiałów rozszerzalnych;
  - 2) z prowadzeniem przez Ubezpieczonego działalności gospodarczej w domu.

### Limity Ubezpieczenia §11

1. Poniższe tabele określają maksymalną liczbę interwencji dla poszczególnych rodzajów pomocy w ciągu rocznych okresów ubezpieczeniowych, o których mowa w §3 ust. 2. (w odniesieniu do każdego Ubezpieczonego):

POMOC MEDYCZNA		
SYTUACJA W JAKIEJ PRZYŚLUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE	INTERWENCJI W ROKU UBEZPIECZENIOWYM
Uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia Ubezpieczonego albo Dziecka w wyniku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku	Wizyta lekarza/Wizyta pediatry	2 razy
	Dostarczenie leków i sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego	2 razy
Uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia Ubezpieczonego w wyniku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku	Transport medyczny	1 raz
	Wizyta pielęgniarki	1 raz
	Opieka domowa po hospitalizacji (do 3 dni)	1 raz
	Opieka nad zwierzętami (do 3 dni)	1 raz
Na życzenie Ubezpieczonego	Organizacja wizyty u lekarza specjalisty	Organizacja/ bez limitu
	Organizacja pomocy psychologa	Organizacja/ bez limitu
	Organizacja procesu rehabilitacji	Organizacja/ bez limitu
	INFOLINIA MEDYCZNA	Bez limitu

POMOC DOMOWA			
SYTUACJA W JAKIEJ PRZYŚLUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE	LICZBA INTERWENCJI W ROKU UBEZPIECZENIOWYM	
Uszkodzenie mienia w Miejscu zamieszkania wskutek wystąpienia zdarzeń losowych	Interwencja specjalisty	2 razy	
	Świadczenia zamienne	Dozór mienia (do 3 dni)	1 raz
		Transport mienia (do 100 km)	
Przechowanie mienia (do 3 dni)			
Awaria sprzętu RTV/ AGD w Miejscu zamieszkania	Interwencja specjalisty RTV/ AGD	1 raz	
Na życzenie Ubezpieczonego	Organizacja wizyty projektanta od aranżacji wnętrz	Organizacja/ bez limitu	
	Informacja o sieci usługodawców	Bez limitu	

POMOC DROGOWA (Polska)			
SYTUACJA W JAKIEJ PRZYŚLUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE	LICZBA INTERWENCJI W ROKU UBEZPIECZENIOWYM	
Unieruchomienie pojazdu na skutek:  1) awarii, 2) kradzieży pojazdu, 3) wypadku drogowego, 4) zatankowania niewłaściwego paliwa, 5) braku paliwa	Usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia/Holowanie pojazdu	2 razy	
	Dostarczenie paliwa	1 raz	
	Świadczenia zamienne	Zakwaterowanie w hotelu kierowcy i pasażerów (do 3 dni)	1 raz
		Samochód zastępczy (do 3 dni)	
		Kontynuacja podróży (bilet 1 klasy)	
	Organizacja wypompowania niewłaściwego paliwa	Organizacja/ 1 raz	
Informacja o procedurze postępowania w razie wypadku drogowego	Bez limitu		
Na życzenie Ubezpieczonego	Usługi informacyjne	Bez limitu	

#### Skargi i zażalenia § 12

1. Ubezpieczonemu przysługuje prawo do zgłaszania Zarządowi Ubezpieczyciela skarg i zażeń na zaniedbania lub nienależyte wykonywanie obowiązków przez osoby lub jednostki działające w imieniu i na rzecz Ubezpieczyciela.
2. Ubezpieczyciel jest zobowiązana rozpatrzyć skargę bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 30 dni od daty jej wpływu do Ubezpieczyciela informując skarżącego o sposobie załatwienia sprawy, z podaniem uzasadnienia faktycznego i prawnego.

#### Postanowienia końcowe § 13

1. W porozumieniu z Ubezpieczającym mogą być stosowane w Umowie Ubezpieczenia warunki dodatkowe lub odmienne od przyjętych w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.
2. Wszelkie odstępstwa od niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia muszą być wymienione w Umowie Ubezpieczenia pod rygorem nieważności.
3. Od decyzji odszkodowawczej w sprawie świadczeń, osoba uprawniona może, w terminie 30 dni od daty ich otrzymania, wystąpić do Ubezpieczyciela z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy.
4. Prawem właściwym dla Umowy Ubezpieczenia zawartej na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia jest prawo polskie.
5. Spory wynikające z Umów Ubezpieczenia rozpatrują sądy powszechne właściwe dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczyciela, Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym Kodeksu cywilnego i ustawy o działalności ubezpieczeniowej.
7. Niniejsze Ogólne Warunki Grupowego Ubezpieczenia „Pomoc medyczna, Pomoc domowa, Pomoc drogowa” wchodzi w życie z dniem 26 stycznia 2015 r.