

Skorowidz najważniejszych informacji do Warunków Ubezpieczenia „Dokumenty w Podróży i Concierge” dla Posiadaczy Kont Osobistych Otwartych i Prowadzonych przez Bank Millennium S.A. zgodnie z Ustawą o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracji z dnia 11 września 2015 roku.

Rodzaj informacji	Numer zapisu z wzorca umownego
1. Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/odszkodowania lub wartości wykupu ubezpieczenia	§3-4
2. Ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/odszkodowania lub jego obniżenia	§9
3. Wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/odszkodowania lub jego obniżenia	§9
4. Wysokość składki i częstotliwość jej pobierania	§11

WARUNKI GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA „DOKUMENTY W PODRÓŻY I CONCIERGE” DLA POSIADACZY KONT OSOBISTYCH OTWARTYCH I PROWADZONYCH PRZEZ BANK MILLENNIUM S.A.

§1. Postanowienia ogólne

Niniejsze Warunki Ubezpieczenia „Dokumenty w podróży i Concierge”, zwane dalej **WU** mają zastosowanie do Umowy Ubezpieczenia Grupowego „Millennium Assistance” (zwanej dalej „**Umową Ubezpieczenia**”) zawartej przez Bank Millennium S.A. zwanym dalej „**Ubezpieczającym**” z Europ Assistance S.A., zwanym dalej „**Ubezpieczycielem**”.

§2. Definicje

Ilekróć w niniejszych WU, oraz w innych pismach i oświadczeniach używa się wymienionych poniżej terminów napisanych wielką literą, należy przez nie rozumieć:

- Centrum Alarmowe** – Europ Assistance Polska Sp z o.o. z siedzibą przy ul. Wołoskiej 5, 02-675 Warszawa, wyłącznie uprawnione do organizacji i wykonywania w imieniu Ubezpieczyciela świadczeń wynikających z umowy ubezpieczenia;
- Cudzoziemiec** – osoba fizyczna, nieposiadająca obywatelstwa Rzeczypospolitej Polskiej;
- Dokumenty** – poprzez dokumenty rozumie się: paszport, dowód osobisty, kartę pobytu, prawo jazdy;
- Europejska część Rosji** – następujące jednostki podziału administracyjnego terytorium Federacji Rosyjskiej: Okręg Centralny, Okręg Północno-Zachodni (bez Nienieckiego Okręgu Autonomicznego i Republiki Komii), Okręg Wołżański, Obwód Wołgogradzki, Obwód Rostowski, Republika Kałmuży, Obwód Astrachański, Kraj Stawropolski;
- Europejska część Turcji** – obszar do Cieśniny Bosfor, Morza Marmara oraz Cieśniny Dardanele; pomoc na terenie miasta Stambuł udzielana jest tylko w jego europejskiej części;
- Konto osobiste** – rachunek bankowy prowadzony przez Ubezpieczającego, jako rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy, którego dotyczy oferta niniejszego ubezpieczenia;
- Kraj stałego pobytu** – uważa się kraj, w którym Ubezpieczony uzyskał zezwolenie na osiedlenie się, albo kraj którego obywatelstwo Ubezpieczony posiada;
- Kraj rezydencji** – kraj, który stanowi dla ubezpieczonego Cudzoziemca miejsce stałego zamieszkania. W razie gdy ubezpieczony Cudzoziemiec posiada miejsce stałego zamieszkania poza krajem, którego obywatelstwo posiada to za kraj rezydencji uznaje się także kraj obywatelstwa;
- Kradzież kieszonkowa** – bezprawne zabranie portfela, Dokumentów lub kart płatniczych należących do Ubezpieczonego, bez użycia przemocy fizycznej ani psychologicznej z kieszeni odzieży lub torby posiadanej bądź niesionej przez Ubezpieczonego;
- Kradzież z włamaniem** – działanie polegające na bezprawnym zaborze w celu przywłaszczenia ubezpieczonego mienia z zamkniętych pomieszczeń po usunięciu istniejących zabezpieczeń przy użyciu siły fizycznej albo przy użyciu podrobionych bądź dopasowanych kluczy lub innych narzędzi pod warunkiem, że ich użycie pozostawiło po sobie ślady uszkodzeń. Za kradzież z włamaniem uważa się również otwarcie zabezpieczeń oryginalnym kluczem, który sprawca zdobył w wyniku dokonania Kradzieży z włamaniem do innego pomieszczenia lub miejsca wymienionego w niniejszych WU;
- Ochrona ubezpieczeniowa** – ochrona udzielana przez Ubezpieczyciela Ubezpieczonym w zakresie i na warunkach określonych w Umowie ubezpieczenia oraz w WU;

- Okres ubezpieczenia** – 12 miesięczny okres liczony od daty rozpoczęcia Ochrony ubezpieczeniowej Ubezpieczyciela;
- Podróż zagraniczna** – pobyt Ubezpieczonego poza granicami RP, Kraju stałego pobytu oraz Kraju rezydencji, trwający nie dłużej niż 60 dni;
- Posiadacz Konta osobistego** – osoba fizyczna, o pełnej zdolności do czynności prawnych, z którą Bank zawarł umowę rachunku bankowego indywidualnego lub wspólnego;
- Rozbój** – zabór Dokumentów, portfela lub kart płatniczych w celu ich przywłaszczenia przy użyciu lub groźbie natychmiastowego użycia przemocy fizycznej wobec Ubezpieczonego albo doprowadzeniu go do stanu nieprzytomności lub bezbronności;
- RP** – terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- Wypadek ubezpieczeniowy** – Kradzież z włamaniem, Kradzież kieszonkowa lub Rozbój na osobie Ubezpieczonego powstałe w okresie ubezpieczenia, powodujące wystąpienie szkody w postaci utraty Dokumentów przez Ubezpieczonego;
- Ubezpieczający** – Bank Millennium S.A. z siedzibą w Warszawie, zwany dalej również Bankiem;
- Ubezpieczony** – osoba fizyczna, posiadacz lub posiadaczka Konta osobistego, na rzecz którego Bank zawarł Umowę ubezpieczenia na podstawie niniejszych WU;
- Ubezpieczyciel** – Europ Assistance S.A. – Ubezpieczyciel, zarejestrowany w rejestrze handlu i spółek Nanterre pod numerem 451 366 405, z siedzibą we Francji, 1 Promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, w którego imieniu działa Centrum Alarmowe w ramach realizacji Umowy Ubezpieczenia;
- Umowa Ubezpieczenia** – umowa na ochronę ubezpieczeniową, zawartą pomiędzy Ubezpieczycielem a Ubezpieczającym.

§3. Zakres ubezpieczenia

- Z uwzględnieniem wyłączeń odpowiedzialności, o których mowa w §9 WU w razie Wypadku ubezpieczeniowego podczas Podróży zagranicznej umożliwiającego powrót do RP samolotem, pociągiem lub autobusem, Centrum Alarmowe zapewni Ubezpieczonemu następujące świadczenia do wysokości sumy ubezpieczenia określonej w §11:
 - Zakwaterowanie ubezpieczonego** – wyżywienie i zakwaterowanie Ubezpieczonego za granicą przez okres nie dłuższy niż 5 dni;
 - Organizacja powrotu do RP, Kraju stałego pobytu lub Kraju rezydencji** – organizacja i pokrycie transportu do RP, Kraju stałego pobytu lub Kraju rezydencji;
 - Pokrycie kosztów transportu do Ambasady/Konsulatu** – pokrycie kosztów transportu, jeżeli Konsulat lub Ambasada RP Kraju stałego pobytu lub Kraju rezydencji znajduje się w innej miejscowości, niż miejsce przebywania Ubezpieczonego.
- Świadczenia wymienione w §3 ust.1 są organizowane, gdy Wypadek ubezpieczeniowy miał miejsce na terytorium następujących państw: Albanii, Andory, Austrii, Belgii, Bośni i Hercegowiny, Bułgarii, Chorwacji, Cypru, Czarnogóry, Czech, Danii, Estonii, Finlandii, Francji, Gibraltaru, Grecji, Hiszpanii, Holandii, Irlandii, Liechtensteinu, Litwy, Łotwy, Luksemburga, Kosowa, Macedonii, Malty, Mołdawii, Monako, Niemiec, Norwegii, Portugalii, Rumunii, San Marino, Serbii, Słowacji, Słowenii, Szwecji, Szwajcarii, Europejskiej części Rosji i Europejskiej części Turcji, Ukrainy, Watykanu, Węgier, Wielkiej Brytanii, Włoch;
- Świadczenia zdefiniowane w §3 ust.1 realizowane są do wysokości limitów określonych w §11 ust.1 poniższej;
- Refundacja kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego w celu zyskania duplikatów lub nowych Dokumentów wykonanych w miejsce Dokumentów utraconych, jest do wysokości sumy ubezpieczenia określonej w §11;

5. Wysokość odszkodowania ustala się na podstawie oryginałów rachunków, paragonów i faktur złożonych przez Ubezpieczonego, na adres:
Europ Assistance Polska Sp. z o.o.
Dział Likwidacji Szkód
ul. Wołoska 5
02-675 Warszawa
lub drogą mailową na adres:
gwarancjasprzet@europ-assistance.pl

§4. Serwis informacyjno-organizacyjny

- Na życzenie Ubezpieczonego Centrum Alarmowe wysyła drogą elektroniczną „Pakiet Informacyjny Dokumenty w podróży” dotyczący ochrony danych i tożsamości, zawierający następujące informacje:
 - jakie kroki należy podjąć w przypadku utraty Dokumentów,
 - jakie Dokumenty należy zastrzegać i jakie niebezpieczeństwa wiążą się z ich utratą (wykorzystanie przez osoby niepowołane),
 - informacja o podmiotach, gdzie należy zgłaszać utratę Dokumentów,
 - jak uzyskać dostęp do własnej historii kredytowej w BIK,
 - informacja o krokach, jakie należy podjąć w celu uzyskania nowych Dokumentów,
 - porady na czas wyjazdów zagranicznych,
 - informacja o opłatach związanych z uzyskaniem nowych Dokumentów.
- W przypadku zgłoszenia przez Ubezpieczonego faktu utraty Dokumentów, kart płatniczych, imiennych kart lojalnościowych, telefonów komórkowych Centrum Alarmowe na wniosek Ubezpieczonego udziela Ubezpieczonemu informacji wymienionych w ust. 1 i w zależności od sytuacji doradza Ubezpieczonemu, jakie kroki powinien podjąć w celu zmniejszenia ryzyka negatywnych konsekwencji wykorzystania ww. dokumentów przez osoby niepowołane;
- W przypadku utraty Dokumentów, kart, imiennych kart lojalnościowych w następstwie zagubienia, Kradzieży z włamaniem, Kradzieży kieszonkowej lub Rozboju, po otrzymaniu odpowiedniego zaświadczenia od policji lub straży miejskiej, albo innego właściwego organu Centrum Alarmowe zapewnia Ubezpieczonemu następujące świadczenia:
 - wypełnienie wniosków o wydanie nowych Dokumentów i przesłanie ich do Ubezpieczonego na wskazany adres poczty elektronicznej,
 - Pomoc w wypełnieniu wniosku o uzyskanie raportu w BIK.

§5. Usługi Concierge

Na życzenie Ubezpieczonego Concierge świadczy usługi w następującym zakresie:

Organizacja usług dla domu i rodziny

- organizacja usług odpowiedniego specjalisty od napraw domowych: usługi ślusarskie, hydrauliczne, elektryczne, dekarские, szklarskie, stolarskie, murarskie, malarskie, glazurnicze, parkieciarskie, dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych;
- organizacja profesjonalnej pomocy sprzątającej;
- organizacja opieki nad dziećmi podczas nieobecności rodzica w domu;
- informacja o dostępnych zajęciach dodatkowych, szkołach językowych, korepetytorach dla dzieci;
- pomoc w organizacji przyjęć dla dzieci, obejmujących również dodatkowe atrakcje tj. gry, zabawy konkursy poprzez informowanie oraz zapewnienie kontaktu z profesjonalnymi podmiotami specjalizującymi się w tym zakresie;
- organizacja opieki nad zwierzętami domowymi podczas nieobecności właściciela lub organizacja transportu zwierząt domowych do hotelu dla zwierząt;
- organizacja wizyty u weterynarza, psiego fryzjera, behawiorysty;
- organizacja profesjonalnej ochrony domu;

9. pomoc w projektowaniu oraz aranżacji wnętrza i ogrodu poprzez informowanie o profesjonalnych firmach zajmujących się doradztwem w tym zakresie oraz organizację usług transportowych mebli oraz elementów dekoracyjnych do domu;
10. organizacja usług transportowych mebli oraz elementów dekoracyjnych do domu;
11. organizacja zakupu i dostarczenia pod wskazany adres zakupów, kwiatów, prezentów dla wskazanej osoby;
12. pomoc w znalezieniu oraz organizacji zamówienia i zakupu książek, płyt CD oraz DVD/blue – ray, wskazanych przez Ubezpieczonego pod warunkiem, że są one dostępne w ofercie rynkowej, bez gwarancji ich zorganizowania;
13. Informacje teleadresowe (adresy firm, urzędów, instytucji publicznych);

Organizacja wolnego czasu, rozrywki, hobby

14. rezerwacja, organizacja, dostarczenie pod wskazany adres biletów do kin, teatrów, opery oraz na imprezy sportowe i kulturalne;
15. organizacja wypoczynku w wybranym miejscu na świecie (rezerwacja hotelu, pensjonatu, wycieczki, biletów lotniczych, kolejowych);
16. organizacja wynajęcia sprzętu sportowego, rezerwacje w klubie sportowym,
17. informacja o kursach hobbystycznych, doszkalających, językowych – pomoc w wyszukiwaniu, organizacja uczestnictwa;
18. informacja o metodach aktywnego spędzania czasu – pomoc w wyszukiwaniu, organizacja uczestnictwa;
19. szkoły i uczelnie – informacja o warunkach przyjęcia, tematyce zajęć, możliwościach dojazdu, cennikach;
20. kalendarium imprez i wydarzeń kulturalnych (koncerty, imprezy plenerowe, aktualne wystawy w galeriach sztuki, sztuki operowe, spektakle teatralne, pokazy filmowe, musicale, festiwale muzyki, koncerty muzyki klasycznej i rozrywkowej, koncerty jazzowe);
21. kalendarium wydarzeń sportowych (mistrzostwa sportowe, wyścigi konne, turnieje tenisa ziemnego, mecze i turnieje polo, turnieje golfa, skoki narciarskie);
22. organizacja jazdy unikatowymi samochodami;
23. organizacja wyścigów gokartami;
24. organizacja spływu kajakowego;
25. organizacja lotu odrzutowcem wojskowym, helikopterem, balonem, lotu na motolotni, lotu szybowcem;
26. organizacja wyjazdów z ekipami badawczymi;
27. organizacja skoku na bungee, skoku ze spadochronem, udziału w bitwie paintball;
28. informacja o kursach hobbystycznych, doszkalających, językowych – pomoc w wyszukiwaniu, organizacja uczestnictwa;
29. informacja o metodach aktywnego spędzania czasu – pomoc w wyszukiwaniu, organizacja uczestnictwa;
30. organizacja szkolenia lotniczego;
31. organizacja nauki nurkowania;
32. organizacja kursu kitesurfingu, surfingu, windsurfingu;
33. organizacja kursów żeglarskich i motorowodnych;
34. organizacja nauki jazdy samochodem terenowym;
35. organizacja lekcji gry w golfa, pool bilard, tenisa;
36. organizacja kursu fotografii;
37. organizacja lekcji/kursu jazdy konnej, tańca;
38. organizacja szkolenia strzeleckiego;

Podróż i samochód

39. pomoc administracyjna w przypadku zagubienia dokumentów za granicą, informowanie o procedurach postępowania i pomoc w kontakcie z odpowiednimi służbami za granicą;
40. informowanie o pogodzie i klimacie w danym kraju, temperaturach w wybranych miejscowościach, warunkach pogodowych na drogach, obowiązkowych

szczępieniach, procedurach związanych z ubieganiem się o wizę, atrakcjach turystycznych w wybranej miejscowości;

41. pomoc w organizacji odzyskania i ponownego skierowania zagubionego lub opóźnionego bagażu podróжного;
42. organizacja usług związanych z serwisem samochodowym tj. mycie, naprawa, przeglądy oraz rezerwacja w stacji obsługi pojazdów;
43. organizacja usług pomocy drogowej w trasie;
44. organizacja wynajęcia samochodu w kraju i za granicą;
45. organizacja pomocy tłumacza w miejscu pobytu za granicą lub tłumaczeń telefonicznych;
46. informacje turystyczne (atrakcje turystyczne, adresy biur podróży, możliwości rezerwacji hoteli i samochodów, obowiązkowe szczepienia, wizy);
47. informacje komunikacyjne (sugerowane połączenia i objazdy, lokalizacja stacji benzynowych, adresy warsztatów samochodowych, czas oczekiwania na przejściach granicznych, rozkłady połączeń komunikacyjnych);
48. organizacja rezerwacji, zakupu i dostarczenia pod wskazany adres biletów kolejowych lub lotniczych;
49. rekomendacje zakupowe w ramach, których oferujemy: organizację spotkań z profesjonalnymi sprzedawcami w autoryzowanych salonach, organizację spotkań testowych;
50. informacja o wystawach samochodowych (w trosce o wygodę Ubezpieczonego, również możliwość usługi hotelowej w miejscu docelowym);

Organizacja przyjęć i spotkań biznesowych

51. pomoc w planowaniu i organizacji uroczystości okolicznościowych i jubileuszowych, przyjęć, bankietów oraz cateringu poprzez informowanie i zapewnienie kontaktu z profesjonalnymi podmiotami specjalizującymi się w tym zakresie;
52. organizacja wynajęcia limuzyny ślubnej wraz z kierowcą, dorożki konnej, karety lub auta zabytkowego oraz organizacja przyjęć weselnych, fotografa, dekoracji sali lub ogrodu;
53. pomoc w organizacji przyjęć dla dzieci („Kinder parties”) obejmujących również dodatkowe atrakcje tj. gry, zabawy i konkursy poprzez informowanie oraz zapewnienie kontaktu z profesjonalnymi podmiotami specjalizującymi się w tym zakresie;
54. organizacja rezerwacji stolików w wybranej restauracji lub kawiarni, w tym również pomoc w znalezieniu lokalu wg określonych przez Ubezpieczonego upodobań oraz charakteru spotkania biznesowego jak i prywatnego;

Zdrowie i uroda

55. organizacja wizyty lekarza pierwszego kontaktu w domu i w placówce medycznej;
56. organizacja wizyty lekarza specjalisty w placówce medycznej;
57. organizacja transportu medycznego i asysty lekarskiej;
58. organizacja usług pielęgniarstwa;
59. umawianie wizyt u psychologa;
60. umawianie wizyt u dietetyka;
61. organizacja wyjazdów do ośrodków rehabilitacyjnych i sanatoryjnych;
62. informacja o alternatywnych metodach leczenia i relaksacji, informacja o wybranej metodzie, organizatorach, lokalizacjach, cennikach oraz umawianie wizyt;
63. informacja o ofercie renomowanych salonów SPA, salonów kosmetycznych, salonów odnowy biologicznej, klinikach chirurgii plastycznej;
64. pomoc w zorganizowaniu pobytu lub wizyty w wybranym miejscu, informacja o ofercie klubów fitness i profesjonalnych prywatnych trenerów, w tym również pomoc w umawianiu spotkania z wybranym przez Ubezpieczonego trenerem;

Kreacja wizerunku

65. sesje stylizacji (usługa fryzjerska + manicure + make-up) w domu Ubezpieczonego lub w salonach usługodawców;

66. sesje wizerunkowe (usługa fryzjerska, manicure, make-up, stylistka ubrań) w domu Ubezpieczonego lub w salonach usługodawców;
67. metamorfozy – organizacja pakietu usług wizerunkowych;
68. organizacja zakupów ze stylistką;
69. stylizacja oraz szycie sukien na miarę;
70. sesje zdjęciowo-wizerunkowe na potrzeby Ubezpieczonego w domu lub w studiu fotograficznym;
71. informacja o dostępnych szkoleniach wizerunkowych i pomoc w organizacji indywidualnej lekcji makijażu, kursu wizażu i stylizacji;
72. szkolenia wizerunkowe – fryzura, make-up, stylistka ubrań, praca przed kamerą, nauka poprawnej wymowy;

Inwestycje

73. informacja o zbliżających się aukcjach dzieł sztuki;
74. organizacja udziału w aukcjach dzieł sztuki;
75. organizacja udziału w aukcjach kolekcjonerskich;

Vip concierge

76. pomoc w planowaniu i organizacji wyjazdów turystycznych w kraju i za granicą poprzez informowanie o ofercie biur podróży uwzględniającej określone przez Ubezpieczonego upodobania, charakter wyjazdu oraz dodatkowe atrakcje tj.: safari, spływy kajakowe, wspinaczka górską, rejs żaglowcem, skoki bungee, skoki spadochronowe, nauka nurkowania, lot balonem, nurkowanie;
77. organizacja rezerwacji i zakupu biletów na wybrane przez Ubezpieczonego imprezy sportowe (w kraju i za granicą) tj.: mistrzostwa sportowe, wyścigi konne, turnieje tenisa ziemnego, mecze i turnieje polo, turnieje golfa, skoki narciarskie, turnieje szachowe, wyścigi F1;
78. spotkania z gwiazdami: rezerwacja pakietów VIP przy okazji imprez branżowych, które umożliwiają spotkania ze sławnymi ludźmi; kontakt z managerem „gwiazdy”, sprawdzenie dostępności i kosztów organizacji spotkania;
79. organizacja krajowych i zagranicznych wyjazdów do SPA;
80. pomoc w planowaniu i organizacji luksusowych wycieczek, taylor-made tours, ekskluzywnych podróży poślubnych poprzez informowanie o ofercie biur podróży uwzględniającej określone przez Ubezpieczonego kryteria;
81. czartery jachtów (w kraju i za granicą);
82. pomoc w organizacji wynajęcia prywatnego samolotu lub helikoptera;
83. organizacja, wynajęcie oraz podstawienie limuzyny z kierowcą, dorozki konnej, karety lub auta zabytkowego (w kraju i za granicą);
84. rezerwacja w klubie sportowym;
85. organizacja wynajęcia osobistego tłumacza;
86. organizacja wynajęcia osobistego ochroniarza;
87. organizacja wynajęcia osobistego trenera;
88. organizacja usług prywatnego detektywa.

§6. Terminarz

1. Na życzenie Ubezpieczonego Concierge będzie prowadził terminarz ważnych zdarzeń w celu wysyłania przypomnień drogą telefoniczną (rozmowa telefoniczna, SMS) lub elektroniczną w ustalonym terminie.
2. Zespół Concierge będzie przypominać o następujących wydarzeniach:
 - a) daty imienin lub urodzin członków rodziny Ubezpieczonego,
 - b) rocznice,
 - c) spotkania biznesowe,
 - d) daty odnowienia ubezpieczeń okresowych,
 - e) zmiany godziny,
 - f) szczepienia,
 - g) święta kościelne/narodowe,
 - h) wskazane eventy,
 - i) wizyty lekarskie,

- j) przeglądy samochodu,
- k) zebrania dla rodziców,
- l) terminy złożenia dokumentów urzędowych.

§7. Zapytania niestandardowe

1. Concierge zobowiązany jest do organizacji innych usług zamówionych przez Ubezpieczonego, o ile organizacja i/lub świadczenie tych usług nie jest sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa, normami społecznymi oraz społeczno-gospodarczym przeznaczeniem usług concierge,
2. Koszty realizacji usług concierge spoczywają na Ubezpieczonym i są mu każdorazowo przedstawiane do autoryzacji telefonicznie przed wykonaniem usługi.

§8. Organizacja usług concierge

1. Usługi realizowane są przez Centrum Alarmowe na terytorium całego świata. Świadczenie tych usług następuje na indywidualnie określonych przez Centrum Alarmowe i zaakceptowanych przez Ubezpieczonego warunkach umowy,
2. Usługi będą świadczone na podstawie telefonicznego zlecenia Ubezpieczonego, złożonego do Centrum Alarmowego pod numerem telefonu, o którym mowa w §13 ust. 1 lit. a) WU. Po otrzymaniu zlecenia, Centrum Alarmowe przystępuje do poszukiwania dostawcy danego zlecenia oraz ustala wszystkie warunki wykonania danego zlecenia. Następnie Centrum Alarmowe oddzwania do Ubezpieczonego na numer telefonu podany przez niego przy składaniu zlecenia oraz informuje go o wszystkich warunkach wykonania zlecenia,
3. Po otrzymaniu od Ubezpieczonego zlecenia świadczenia usługi informacyjnej, Centrum Alarmowe przystępuje do poszukiwania informacji w celu wykonania złożonego zlecenia, a następnie oddzwania do Ubezpieczonego na numer telefonu podany przez niego przy składaniu zlecenia oraz podaje mu informacje, jakich oczekiwał przy składaniu zlecenia,
4. Centrum Alarmowe podejmuje maksymalnie cztery próby skontaktowania się z Ubezpieczonym w okresie 48 godzin. W ramach tego kontaktu Centrum Alarmowe informuje Ubezpieczonego o przyjęciu zlecenia przez danego dostawcę oraz o warunkach wykonania danego zlecenia. Warunki umowy określające sposób wykonania usługi zorganizowanej przez Centrum Alarmowe, jak również wszelkie związane z tym koszty, określa wyłączenie umowa zawarta pomiędzy dostawcą a Ubezpieczonym za pośrednictwem Centrum Alarmowe. Umowę uważa się za zawartą z chwilą jednoznacznej akceptacji przez Ubezpieczonego wszystkich warunków wykonania danej usługi przez dostawcę,
5. Koszty świadczenia usług bądź dostawy towarów, określone na podstawie umów zawartych przez Ubezpieczonego z dostawcą obciążają Ubezpieczonego. Ubezpieczony jest zobowiązany do pokrycia w/w kosztów w sposób uzgodniony z dostawcą za pośrednictwem Centrum Alarmowego,
6. Jeżeli w momencie zgłoszenia nie będzie możliwe wykonanie usługi przy użyciu dostępnych środków technicznych i posiadanej wiedzy, Centrum Alarmowe powinno szczegółowo wyjaśnić Ubezpieczonemu przyczynę niemożności wykonania wyżej wymienionej usługi i, o ile jest to możliwe, podać możliwy termin jej wykonania,
7. Z organizacji zostaną wykluczone świadczenia, jeśli:
 - a) zamówione informacje lub zorganizowane usługi wykorzystywane będą w celu prowadzenia działalności gospodarczej;
 - b) zamówione informacje lub zorganizowane usługi wykorzystywane będą w celu realizacji obowiązków służbowych;
 - c) usługa polega na tworzeniu katalogu lub bazy informacji, w zakresie, w jakim wiąże się z koniecznością przeprowadzenia badań rynkowych, selekcji danych i/lub może zostać objęta prawami autorskimi;

- d) przygotowanie informacji lub organizacja usługi wiąże się z koniecznością poniesienia dodatkowych kosztów z uwagi na wnioskowany sposób udostępnienia informacji lub konieczności przekształcenia informacji w formę wnioskowaną przez Ubezpieczonego;
- e) dotyczą usług przeznaczonych dla grupy liczącej więcej niż 10 osób lub polegająca na zakupie hurtowej ilości towarów lub usług;
- f) mają charakter usług związanych z doradztwem finansowym lub działalnością wymagającą posiadania licencji lub koncesji.

§9. Wyłączenia odpowiedzialności

1. Z ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są szkody powstałe:
 - a) 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;
 - b) w związku ze spożyciem przez Ubezpieczonego alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających, o ile istnieje związek przyczynowy pomiędzy stanem nietrzeźwości lub odurzenia, a szkodą;
 - c) w wyniku jakichkolwiek roszczeń skierowanych do Ubezpieczonego przez osoby trzecie w związku z wystąpieniem zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową;
 - d) wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wewnętrznych zamieszek, strajków, rozruchów, lokautów, aktów terrorizmu lub sabotażu, powstań, rewolucji, demonstracji;
 - e) wskutek trzęsienia ziemi, 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;
 - f) powstałe wskutek konfiskaty lub zarekwirowania dokumentów na podstawie decyzji podjętej przez uprawnione do tego władze, jak również spowodowane działaniami uprawnionych do tego władz.

§10. Początek i koniec odpowiedzialności

1. Okres ubezpieczenia w stosunku do jednego Ubezpieczonego trwa 12 miesięcy od momentu rozpoczęcia Ochrony ubezpieczeniowej Ubezpieczyciela, o którym mowa w ust. 2. Okresy ubezpieczenia będą automatycznie odnawiane na kolejne 12-miesięczne Okresy ubezpieczenia, pod warunkiem, że Ubezpieczony nie złoży wcześniej rezygnacji z Ochrony ubezpieczeniowej,
2. W stosunku do każdego Ubezpieczonego odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zostało złożone przez Ubezpieczonego oświadczenie zgody na objęcie Ochroną ubezpieczeniową na zasadach określonych w WU, w formie wymaganej przez Ubezpieczającego, a zaakceptowanej przez strony Umowy ubezpieczenia z zastrzeżeniem ust. 3, 4, 5,
3. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polegająca na zapewnieniu Ochrony ubezpieczeniowej trwa w każdym pełnym miesiącu kalendarzowym, a Ubezpieczający jest zobowiązany zapłacić składkę za każdy rozpoczęty miesiąc Ochrony ubezpieczeniowej,
4. W stosunku do każdego Ubezpieczonego odpowiedzialność Ubezpieczyciela kończy się:
 - a) z chwilą rozwiązania Umowy ubezpieczenia;
 - b) w przypadku rozwiązania, wygaśnięcia lub zmiany umowy Konta osobistego – z końcem miesiąca odpowiedzialności Ubezpieczyciela, za który przekazana została ostatnia składka ubezpieczeniowa;

- c) w przypadku rezygnacji Ubezpieczonego z Ochrony ubezpieczeniowej – z końcem miesiąca odpowiedzialności Ubezpieczyciela, za który przekazana została ostatnia składka ubezpieczeniowa;
- d) w dniu zgonu Ubezpieczonego;
5. Rozwiązanie Umowy ubezpieczenia nie powoduje ustania odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do Ubezpieczonych objętych Ochroną ubezpieczeniową, jeżeli przed dniem rozwiązania Umowy ubezpieczenia, Ubezpieczający zapłacił należną składkę za Ubezpieczonych,
6. Ubezpieczony w każdym czasie ma prawo złożenia oświadczenia woli o rezygnacji z ubezpieczenia poprzez złożenie rezygnacji z ubezpieczenia. Oświadczenie woli, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Ubezpieczony składa bezpośrednio Ubezpieczającemu, który zobowiązany jest do powiadomienia Ubezpieczyciela o tym fakcie. Jeżeli w ramach jednego Konta osobistego objętych ochroną ubezpieczeniową jest dwóch lub więcej Ubezpieczonych – Ochrona ubezpieczeniowa wygasa w stosunku do wszystkich Ubezpieczonych.

§11. Składka Ubezpieczeniowa

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

§12. Suma ubezpieczenia

1. Sumy ubezpieczenia dla poszczególnych rodzajów świadczeń oraz maksymalną ilość interwencji w ciągu Okresu ubezpieczenia określają poniższe tabele:

Zdarzenie ubezpieczeniowe	Rodzaj świadczenia	Limit na zdarzenie
Utrata Dokumentów podczas Podróży zagranicznej uniemożliwiająca powrót do kraju (tylko Europa) w następstwie Kradzieży kieszonek, Kradzieży z włamaniem lub Rozboju	Powrót do RP, Kraju stałego pobytu lub Kraju rezydencji (1 raz w Okresie ubezpieczenia)	2 500 PLN
	Zakwaterowanie Ubezpieczonego (1 raz w Okresie ubezpieczenia)	2 000 PLN
	Transportu do Ambasady RP, Kraju stałego pobytu lub Kraju rezydencji (w przypadku, jeżeli w miejscu przebywania Ubezpieczonego nie znajduje się Ambasada lub Konsulat) (1 raz w Okresie ubezpieczenia)	500 PLN
Utrata Dokumentów w następstwie Kradzieży kieszonek, Kradzieży z włamaniem lub Rozboju	Wypełnienie wniosków o wydanie nowych Dokumentów (1 raz w Okresie ubezpieczenia)	5 wniosków
	Pomoc w wypełnieniu wniosku o uzyskanie raportu w BIK (1 raz w Okresie ubezpieczenia)	1 wniosek
	Koszty związane z wydaniem nowych Dokumentów tożsamości oraz kart płatniczych i kredytowych (1 raz w Okresie ubezpieczenia)	300 PLN

2. Ubezpieczyciel nie zwraca kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego, który z winy umyślnej lub na skutek rażącego niedbalstwa, poniósł te koszty samodzielnie bez uprzedniego powiadomienia i uzyskania zgody Centrum Alarmowego, nawet jeżeli są one objęte zakresem ubezpieczenia, a ich wysokość mieści się w granicach sum ubezpieczenia, o których mowa w ust. 1.

§13. Tryb postępowania w razie zajścia zdarzenia objętego ubezpieczeniem

1. W przypadku konieczności skorzystania ze świadczeń oraz usług, o których mowa w §3–5 WU Ubezpieczony jest zobowiązany:
 - a) przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym pod numerem telefonu: (+48 22) 203 75 00;
 - b) w razie wystąpienia zdarzenia w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela Ubezpieczony zobowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów;
 - c) przy zgłoszeniu szkody Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:
 - i. numer PESEL,
 - ii. imię i nazwisko,
 - iii. krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy,
 - iv. numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą.
 - d) ponadto Ubezpieczony powinien:
 - i. udzielić pracownikowi Centrum Alarmowego wyjaśnień dotyczących zdarzenia, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń,
 - ii. współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania.
 - e) w przypadku odmowy udzielenia informacji przez Ubezpieczonego zgodnie z ust. 1 lub braku współpracy z obsługą Centrum Alarmowego, Centrum Alarmowe może odmówić organizacji świadczeń określonych w niniejszych WU.

§14. Refundacja

1. W terminie 7 dni od otrzymania zawiadomienia o szkodzie, Centrum Alarmowe informuje Ubezpieczającego i Ubezpieczonego, jeżeli nie są oni występującymi z tym zawiadomieniem i podejmuje postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości świadczenia oraz pisemnie lub w inny sposób informuje osobę występującą z roszczeniem, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela lub wysokości odszkodowania. Ponadto Centrum Alarmowe zobowiązane jest udostępnić Ubezpieczającemu informacje i dokumenty gromadzone w celu ustalenia odpowiedzialności lub wysokości odszkodowania.
2. Ubezpieczony może żądać pisemnego potwierdzenia przez Centrum Alarmowe udostępnionych informacji i dokumentów, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia przez Centrum Alarmowe ich zgodności z oryginałem.
3. Odszkodowanie ustala się w kwocie odpowiadającej rozmiarowi szkody w granicach sumy ubezpieczenia.
4. Centrum Alarmowe zastrzega sobie prawo weryfikacji przedłożonych przez Ubezpieczonego dokumentów związanych z ustaleniem rozmiaru szkody.
5. Odszkodowanie wypłaca się na terytorium RP, w walucie polskiej, przelewem na rachunek Ubezpieczonego.
6. Centrum Alarmowe wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu i otrzymania wszystkich dokumentów niezbędnych do podjęcia decyzji.
7. Centrum Alarmowe pisemnie na wskazany w zgłoszeniu szkody adres powiadamia Ubezpieczonego i Ubezpieczającego o wysokości przyznanego odszkodowania.
8. Jeżeli wyjaśnienie wszystkich okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości odszkodowania w terminie wskazanym w ust. 6 jest niemożliwe, odszkodowanie powinno zostać

wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.

9. Jeżeli w terminach określonych w umowie ubezpieczenia Centrum Alarmowe nie wypłaci odszkodowania, zawiadamia pisemnie Ubezpieczonego o przyczynach niemożności zaspokojenia roszczeń w całości lub w części, jednakże bezsporną część odszkodowania wypłaca w terminach wskazanych w ust. 6.
10. Jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, Centrum Alarmowe informuje o tym pisemnie Ubezpieczonego, wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania wraz z pouczeniem o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

§15. Regres ubezpieczeniowy

1. Jeżeli nie umówiono się inaczej, z dniem wypłaty świadczenia przez Ubezpieczyciela, roszczenie Ubezpieczonego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę, przechodzi z mocy prawa na Ubezpieczyciela, do wysokości zapłaconego świadczenia.
2. Jeżeli Ubezpieczony, bez zgody Ubezpieczyciela, zrezygnuje lub zrezygnował z prawa dochodzenia roszczenia od osoby odpowiedzialnej za szkodę lub z prawa do zabezpieczenia roszczenia, Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty świadczenia do wysokości należnego roszczenia.
3. Nie przechodzi na Ubezpieczyciela roszczenie przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym lub za które ponosi odpowiedzialność.
4. Na żądanie Ubezpieczyciela, Ubezpieczony zobowiązany jest udzielić pomocy przy dochodzeniu roszczeń od osób trzecich, udzielając informacji i dostarczając dokumenty niezbędne do dochodzenia roszczenia.

§16. Reklamacje

1. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Autorité de contrôle prudentiel et de résolution z siedzibą w Paryżu.
2. Ubezpieczający, Ubezpieczony i uprawniony z Umowy ubezpieczenia mają prawo do wniesienia reklamacji do Ubezpieczyciela. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej (przesyłką pocztową na adres Europ Assistance Polska Sp. z o.o., 02-675 Warszawa, ul. Wołoska 5 „Dział Jakości”),
 - b) ustnie (telefonicznie pod numerem telefonu +(48) 22 203 75 00),
 - c) osobiście w oddziale Europ Assistance Polska Sp. z o.o., Warszawa, ul. Wołoska 5,
 - d) w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: quality@europ-assistance.pl).
3. Ubezpieczony i uprawniony z Umowy ubezpieczenia mogą również wnieść reklamację do Ubezpieczającego:
 - a) w formie pisemnej (w dowolnej placówce Ubezpieczającego; listownie na adres siedziby Ubezpieczającego: ul. Stanisława Żaryna 2A, 02-593 Warszawa, z dopiskiem „Reklamacje”; za pośrednictwem Millenet),
 - b) w formie ustnej (podczas wizyty w placówce Ubezpieczającego; za pośrednictwem Centrum Obsługi Telefonicznej Ubezpieczającego).
4. Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach reklamacja może być rozpatrzona w terminie dłuższym – w takim przypadku Ubezpieczyciel powiadomi osobę występującą z reklamacją o przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji, przy czym nie może on przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

5. Ubezpieczony z Umowy ubezpieczenia ma prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z Umowy ubezpieczenia przez sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego oraz prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia w drodze pozasądowego postępowania prowadzonego przy Rzeczniku Finansowym – Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, www.rf.gov.pl, który jest podmiotem właściwym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, a także korzystać z pomocy Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
6. Ubezpieczyciel poinformuje Ubezpieczonego o sposobie załatwienia reklamacji na piśmie lub, za zgodą Ubezpieczonego, za pomocą innego trwałego nośnika informacji.

§17. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych warunkach ubezpieczenia mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
2. Prawem właściwym dla Umowy ubezpieczenia zawartej na podstawie niniejszych WU jest prawo polskie.
3. Spory wynikające z Umów ubezpieczenia rozpatrują sądy powszechne właściwe dla Miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia albo ich spadkobierców.
4. Ubezpieczyciel nie jest zobowiązany do poinformowania zgłaszającego zdarzenie o otrzymaniu zawiadomienia od innej osoby zawiadamiającej o wystąpieniu tego zdarzenia w terminie do 7 dni, jeżeli świadczenie zostanie spełnione bezpośrednio po otrzymaniu zawiadomienia.
5. Tryb przyjmowania zawiadomień, o których mowa w ustępie poprzednim określony został w §13 niniejszych WU – Tryb postępowania w razie zajścia zdarzenia objętego ubezpieczeniem.
6. Niniejsze Warunki Ubezpieczenia obowiązują od dnia 07.04.2018 roku.