

## INFORMACJA DO OGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA „ASSISTANCE KLESZCZ”

zgodnie z art. 17 Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej

| Rodzaj informacji                                                                                                                                       | Numer postanowienia OWU |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń                                                                                                  | Art. 4<br>Art. 5        |
| 2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia | Art. 6                  |

# OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA „ASSISTANCE KLESZCZ”

## ARTYKUŁ 1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia „ASSISTANCE KLESZCZ” (zwane dalej: OWU) mają zastosowanie do Umowy ubezpieczenia assistance. OWU regulują zasady oraz zakres ochrony ubezpieczeniowej świadczonej Ubezpieczonym i Członkom rodziny przez Ubezpieczyciela.
2. Przedmiotem ubezpieczenia jest zdrowie Osoby objętej ochroną w zakresie ryzyka wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego.
3. Ochrona ubezpieczeniowa na podstawie niniejszych OWU jest udzielana wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Świadczenia ubezpieczeniowe przysługujące Osobie objętej ochroną na podstawie niniejszych OWU są realizowane przez Ubezpieczyciela na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
5. Ubezpieczyciel za pośrednictwem Ubezpieczającego przekazuje mailem Ubezpieczonemu, przed objęciem ochroną w ramach Umowy ubezpieczenia assistance informacje, o których mowa w art. 17 ust. 1 Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej z dnia 11 września 2015 roku.

## ARTYKUŁ 2. DEFINICJE

1. **Akt terroru** – akt polegający na użyciu siły lub przemocy przez pojedynczą osobę lub grupę osób działających samodzielnie, w imieniu jakiejkolwiek organizacji lub rządu bądź w porozumieniu z taką organizacją lub rządem, popełniony z pobudek politycznych, religijnych, ideologicznych albo podobnych, z zamiarem wywarcia wpływu na rząd lub zastraszenia społeczeństwa albo jego części;
2. **Certyfikat** – dokument ubezpieczenia, który potwierdza objęcie Ubezpieczonego ochroną w ramach Umowy ubezpieczenia assistance oraz wskazujący Okres ochrony ubezpieczeniowej;
3. **Członek rodziny** – Małżonek/Partner Ubezpieczonego oraz Dziecko Ubezpieczonego;
4. **Dziecko** – dziecko do 25. roku życia, własne lub przysposobione przez Ubezpieczonego;
5. **Dzień roboczy** – każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy przypadających w tych dniach;
6. **Lekarz pierwszego kontaktu** – lekarz internista, lekarz specjalista medycyny rodzinnej, lekarz pediatra;
7. **Lekarz prowadzący leczenie** – lekarz, który prowadzi leczenie Osoby objętej ochroną w związku ze Zdarzeniem ubezpieczeniowym i nie jest członkiem jej rodziny;
8. **Małżonek/Partner** – osoba, która na dzień zgłoszenia pierwszego Zdarzenia ubezpieczeniowego w Okresie ochrony ubezpieczeniowej:
  - a. pozostaje z Ubezpieczonym w związku małżeńskim, w rozumieniu kodeksu rodzinnego i opiekuńczego – w przypadku Małżonka lub
  - b. pozostaje w trwałym związku pozamałżeńskim z Ubezpieczonym polegającym na prowadzeniu wspólnego gospodarstwa domowego

i nie pozostaje z Ubezpieczonym w stosunku pokrewieństwa, powinowactwa lub przysposobienia – w przypadku Partnera;

9. **Okres ochrony ubezpieczeniowej** – okres 90 dni na jaki udzielono ochrony ubezpieczeniowej w ramach Umowy ubezpieczenia assistance. Okres ochrony ubezpieczeniowej rozpoczyna się w następnym dniu po dniu, w którym Ubezpieczony przystąpi do Umowy ubezpieczenia assistance;
10. **Osoba objęta ochroną** – Ubezpieczony lub Członek rodziny;
11. **Ubezpieczający, Nationale-Nederlanden TunŻ** – spółka działająca pod firmą Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna, ul. Topiel 12, 00-342 Warszawa, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy; XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego KRS 0000028131; NIP: 5260305006, kapitał zakładowy: 59 460 000 zł, wpłacony w całości;
12. **Ubezpieczony** – osoba fizyczna będąca klientem Ubezpieczającego, która została zgłoszona przez Ubezpieczającego do Umowy ubezpieczenia assistance;
13. **Ubezpieczyciel** – spółka pod firmą AWP P&C S.A. z siedzibą we Francji, wykonująca działalność w Polsce poprzez AWP P&C S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy, KRS 0000189340, NIP 1070000164, REGON 01564769, o kapitale zakładowym spółki macierzystej 18 510 562,50 EUR, wpłaconym w całości, na podstawie zezwolenia udzielonego przez francuski organ nadzoru L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de résolution (ACPR), Banque de France;
14. **Umowa ubezpieczenia assistance** – Umowa ubezpieczenia grupowego Assistance „Klub NN”, zawarta pomiędzy Ubezpieczycielem a Ubezpieczającym na rzecz Ubezpieczonych i Członków rodziny, do której mają zastosowanie OWU;
15. **Zdarzenie ubezpieczeniowe** – nagle i nieprzewidziane zdarzenie, które wystąpiło w Okresie ochrony ubezpieczeniowej i które – stosownie do postanowień niniejszych OWU oraz obowiązujących przepisów prawa – stanowi podstawę wystąpienia do Ubezpieczyciela z roszczeniem o realizację świadczenia. Zdarzeniem ubezpieczeniowym jest ukąszenie Osoby objętej ochroną przez kleszcza.

### **ARTYKUŁ 3. CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA, SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA, ZAWARCIE I ROZWIĄZANIE UMOWY UBEZPIECZENIA ASSISTANCE**

1. Do Umowy ubezpieczenia assistance może zostać zgłoszona przez Ubezpieczającego osoba fizyczna będąca klientem Ubezpieczającego.
2. Ubezpieczający jest zobowiązany zgłosić osoby, o których mowa w ust. 1, na zasadach określonych w Umowie ubezpieczenia assistance oraz przekazać tym osobom OWU mailem przed przystąpieniem do Umowy ubezpieczenia assistance.
3. Składkę za Osoby objęte ochroną, zgłoszone przez Ubezpieczającego Ubezpieczycielowi, uiszcza Ubezpieczający na zasadach określonych w Umowie ubezpieczenia assistance.
4. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela względem danej Osoby objętej ochroną rozpoczyna się od dnia następnego po dniu, w którym Ubezpieczony przystąpił do ubezpieczenia i trwa przez Okres ochrony ubezpieczeniowej.

5. Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od Umowy ubezpieczenia assistance na piśmie w terminie 7 dni od dnia jej zawarcia poprzez przesłanie na adres siedziby Ubezpieczyciela oświadczenia o odstąpieniu od Umowy ubezpieczenia assistance.
6. W przypadku wygaśnięcia Umowy ubezpieczenia assistance przed upływem okresu, na jaki Umowa ubezpieczenia assistance została zawarta, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej za niewykorzystany Okres ochrony ubezpieczeniowej.
7. Ubezpieczony ma prawo wystąpić z Umowy ubezpieczenia assistance w każdym momencie jej trwania, na podstawie złożonego Ubezpieczającemu pisemnego oświadczenia o rezygnacji. Oświadczenie powinno zawierać dane, które pozwolą w sposób jednoznaczny zidentyfikować Ubezpieczonego oraz prośbę o zaprzestanie obejmowania ochroną ubezpieczeniową. W takim przypadku odpowiedzialność Ubezpieczyciela w stosunku do Ubezpieczonego i Członków rodziny ustaje z upływem ostatniego dnia miesiąca, w którym Ubezpieczony złożył oświadczenie o rezygnacji.
8. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela w stosunku do danej Osoby objętej ochroną ustaje w przypadku wystąpienia jednego (najwcześniejszego) z wymienionych niżej przypadków:
  - 1) w przypadku odstąpienia Ubezpieczającego od Umowy ubezpieczenia assistance w terminie 7 dni od dnia jej zawarcia;
  - 2) z upływem 90 dniowego Okresu ochrony ubezpieczeniowej;
  - 3) w przypadku nieopłacenia składki przez Ubezpieczającego w terminie wymagalności i o ile składka nie zostanie zapłacona w dodatkowym terminie 7 dni od dnia otrzymania przez Ubezpieczającego wezwania do opłacenia składki – z dniem następnym po upływie dodatkowego terminu; nie zwalnia to Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel świadczył ochronę ubezpieczeniową;
  - 4) z upływem ostatniego dnia miesiąca, w którym Ubezpieczony złożył oświadczenie o rezygnacji, zgodnie z ust. 7;
  - 5) z dniem wykorzystania limitów i sumy ubezpieczenia, o których mowa w art. 5 ust. 4 OWU;
  - 6) w dniu śmierci Osoby objętej ochroną.

#### ARTYKUŁ 4. PRZEDMIOT I ZAKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest zdrowie Osoby objętej ochroną.
2. Zakres ubezpieczenia obejmuje organizację i pokrycie kosztów poniższych świadczeń, w przypadku zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego objętego odpowiedzialnością Ubezpieczyciela w granicach limitu odpowiedzialności wskazanego w art. 5 ust. 4 OWU:
  - 1) **Instrukcja usunięcia kleszcza** – udostępnienie za pośrednictwem maila lub smsa informacji dotyczących bezpiecznego usunięcia kleszcza w warunkach domowych; przedstawiona instrukcja ma wyłącznie charakter informacyjny i nie stanowi porady lekarskiej, diagnozy ani rekomendacji dotyczącej leczenia;
  - 2) **Wizyta stacjonarna** – organizacja i pokrycie kosztów stacjonarnej wizyty u Lekarza pierwszego kontaktu w celu usunięcia kleszcza zagnieżdżonego w ciele Osoby objętej ochroną;
  - 3) **Wizyta z dojazdem** – organizacja i pokrycie kosztów wizyty ratownika

medycznego, pielęgniarki lub Lekarza pierwszego kontaktu u Osoby objętej ochroną w celu usunięcia kleszcza zagnieżdżonego w jej ciele;

- 4) **Badania laboratoryjne wstępne (pierwszy etap diagnostyki)** – po upływie **6 tygodni** po ukąszeniu przez kleszcza Osoby objętej ochroną, w przypadku wystąpienia innych objawów niż rumień wędrujący np. gorączka, bóle stawów, zmęczenie; na podstawie skierowania wystawionego przez Lekarza pierwszego kontaktu – organizacja i pokrycie kosztów wykonania badań laboratoryjnych w zakresie:
  - Borelioza – przeciwciała w klasie IgM metodą ELISA oraz;
  - Borelioza – przeciwciała w klasie IgG metodą ELISA;
- 5) **Badania laboratoryjne potwierdzające (drugi etap diagnostyki)** – w przypadku potwierdzenia przez Lekarza prowadzącego leczenie podwyższonych przeciwciał w klasie IgM ELISA lub w klasie IgG ELISA bądź niejednoznacznych wyników w/w badań, Lekarz prowadzący leczenie zleca Potwierdzające badania laboratoryjne w postaci:
  - Borelioza – przeciwciała w klasie IgG metodą Western-Blot oraz
  - Borelioza – przeciwciała w klasie IgM metodą Western-Blot;
- 6) **Telekonsultacja** – organizacja i pokrycie kosztów zdalnej porady lekarskiej z Lekarzem pierwszego kontaktu lub Lekarzem prowadzącym leczenie, obejmującej możliwość wystawienia e-recepty lub zwolnienia lekarskiego oraz zlecenia i analizy wyników badań laboratoryjnych, o których mowa w pkt. 4) i 5) powyżej, dostępnej w formie: rozmowy telefonicznej, czatu lub wideocztu;
- 7) **Koszty antybiotykoterapii** – na podstawie przedłożonych rachunków lub dowodów zapłaty kosztów poniesionych w Polsce, zwrot kosztu zakupu antybiotyków przez Osobę objętą ochroną, jeżeli w wyniku przeprowadzonej Telekonsultacji, o której mowa w pkt 6), Lekarz pierwszego kontaktu lub Lekarz prowadzący leczenie zlecił Osobie objętej ochroną poddanie się leczeniu antybiotykami. Koszty antybiotykoterapii są pokrywane w ramach limitu określonego w art. 5 ust. 4 OWU.

## ARTYKUŁ 5. LIMITY ILOŚCIOWE ŚWIADCZEŃ

1. Ustalony limit ilościowy świadczeń stanowi górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela na wszystkie Zdarzenia ubezpieczeniowe w Okresie ochrony ubezpieczeniowej.
2. Ubezpieczyciel spełnia świadczenia do wysokości sumy ubezpieczenia i limitów określonych w ust. 4 (Tabela nr 1), z uwzględnieniem maksymalnej liczby świadczeń do wykorzystania.
3. Maksymalna liczba świadczeń, o której mowa w ust. 2 oznacza, że Osoba objęta ochroną może wykorzystać maksymalnie:
  - 3.1 po jednym z każdego rodzaju poniższych świadczeń:
    - a) Instrukcja usunięcia kleszcza,
    - b) Wizyta stacjonarna albo Wizyta z dojazdem,
    - c) Badania laboratoryjne wstępne,
    - d) Badania laboratoryjne potwierdzające,
    - e) Koszty antybiotykoterapii,

3.2 trzy świadczenia w ramach Telekonsultacji, na wszystkie Zdarzenia ubezpieczeniowe w Okresie ochrony ubezpieczeniowej.

4. Tabela nr 1: zakres ubezpieczenia

| Rodzaj świadczenia                        | Suma ubezpieczenia na wszystkie świadczenia (na każdą Osobę objętą ochroną) | Limity na wszystkie Zdarzenia ubezpieczeniowe w Okresie ochrony ubezpieczeniowej (limit na każdą Osobę objętą ochroną) |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Instrukcja usunięcia kleszcza             | 1500 zł                                                                     | 1 świadczenie                                                                                                          |
| Wizyta stacjonarna albo Wizyta z dojazdem |                                                                             | 1 świadczenie                                                                                                          |
| Badania laboratoryjne wstępne             |                                                                             | 1 świadczenie                                                                                                          |
| Badania laboratoryjne potwierdzające      |                                                                             | 1 świadczenie                                                                                                          |
| Telekonsultacja                           |                                                                             | 3 świadczenia                                                                                                          |
| Koszty antybiotykoterapii                 |                                                                             | 1 świadczenie                                                                                                          |

## ARTYKUŁ 6. WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

- Przewidziane w niniejszych OWU świadczenia nie przysługują, a więc Ubezpieczyciel nie ma obowiązku organizowania i ponoszenia kosztów wskazanych w art. 4 świadczeń, jeśli zdarzenie nastąpiło w wyniku lub następstwie:
  - umyślnego działania Osoby objętej ochroną;
  - rażącego niedbalstwa Osoby objętej ochroną, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności lub zasadom współżycia społecznego;
  - działań wojennych, czynnego udziału w Aktach terroru lub masowych rozruchach społecznych;
  - skażenia chemicznego, biologicznego lub radioaktywnego spowodowanego działaniem broni lub urządzenia wykorzystującego energię rozszczepienia jądrowego lub promieniotwórczość;
  - usiłowania popełnienia lub popełnienia przestępstwa przez Osobę objętą ochroną, umyślnego udziału Osoby objętej ochroną w innym czynie zabronionym lub stawiania oporu podczas aresztowania lub zatrzymania;
  - pozostawania przez Osobę objętą ochroną w stanie po spożyciu alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych w rozumieniu przepisów Ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii, o ile miało to wpływ na powstanie lub rozmiar szkody.

## ARTYKUŁ 7. POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO I REALIZACJA ŚWIADCZEŃ

1. W celu skorzystania ze świadczeń Osoba objęta ochroną lub inna osoba zgłaszająca jest zobowiązana skontaktować się z Ubezpieczycielem, pod numerem telefonu (+48 22) 22 563 12 67 i podać następujące dostępne informacje, niezbędne do realizacji świadczeń:
  - 1) dane umożliwiające identyfikację Ubezpieczonego (imię i nazwisko Ubezpieczonego) oraz numer polisy w Nationale-Nederlanden TUnŻ wskazany też w Certyfikacie;
  - 2) imię i nazwisko Osoby objętej ochroną, która wymaga pomocy;
  - 3) numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Osobą objętą ochroną lub wskazaną przez nią osobą;
  - 4) opis zdarzenia i rodzaj wymaganej pomocy.
2. Jeżeli Osoba objęta ochroną z przyczyn od siebie niezależnych nie mogła skontaktować się telefonicznie z Ubezpieczycielem i we własnym zakresie zorganizowała i pokryła koszty świadczeń assistance określonych w art. 4 ust. 2, powinna poinformować o tym fakcie Ubezpieczyciela w terminie 7 dni, od kiedy skontaktowanie z Ubezpieczycielem stało się możliwe. Ubezpieczyciel zwraca ww. koszty na podstawie przedłożonych dokumentów, potwierdzających fakt zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego i poniesienia tych kosztów, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.
3. Zwrot kosztów, o których mowa w ust. 2, następuje na podstawie udokumentowanych kosztów poniesionych przez Osobę objętą ochroną, do wysokości rzeczywistych poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do wysokości sumy ubezpieczenia na wszystkie świadczenia równej 1 500 PLN i limitu świadczeń ustalonych w OWU dla świadczeń assistance.
4. Ubezpieczyciel zobowiązuje się spełnić poniższe świadczenia:
  - 1) **Instrukcja usunięcia kleszcza** – niezwłocznie po zgłoszeniu Zdarzenia ubezpieczeniowego, zgodnie z ust. 1;
  - 2) **Wizytę stacjonarną** – w terminie do 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia Zdarzenia ubezpieczeniowego zgodnie z ust. 1;
  - 3) **Wizyta z dojazdem** – do 24 godzin od momentu zgłoszenia Zdarzenia ubezpieczeniowego zgodnie z ust. 1;
  - 4) **Badania laboratoryjne wstępne** – po upływie 6 tygodni po ukąszeniu kleszcza – w terminie do 7 Dni roboczych od momentu zgłoszenia Ubezpieczycielowi, zgodnie z ust. 1;
  - 5) **Badania laboratoryjne potwierdzające** – w terminie do 7 Dni roboczych od momentu zgłoszenia Ubezpieczycielowi, zgodnie z ust. 1;
  - 6) **Telekonsultację** – w terminie do 4 godzin od momentu zgłoszenia Ubezpieczycielowi zgodnie z ust. 1, z zastrzeżeniem, że w przypadku analizy wyników badań przez Lekarza pierwszego kontaktu lub Lekarza prowadzącego leczenie Osoba objęta ochroną będzie posiadała wynik Badania laboratoryjnego określonego w art. 4 ust. 2 pkt. 4)-5).
5. Jeżeli nie umówiono się inaczej, Ubezpieczyciel jest zobowiązany spełnić świadczenia przysługujące na podstawie OWU w terminie do 30 dni od daty zawiadomienia o Zdarzeniu ubezpieczeniowym.

6. Jeżeli wyjaśnienie, w powyższym terminie, okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości świadczenia okazało się niemożliwe, świadczenie powinno być spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia Ubezpieczyciel powinien spełnić w terminie przewidzianym w ust 5.

## **ARTYKUŁ 8. PRAWA I OBOWIĄZKI Z TYTUŁU UMOWY UBEZPIECZENIA ASSISTANCE**

1. Osoba objęta ochroną lub inna osoba kontaktująca się w jej imieniu, ma prawo do zgłoszenia Ubezpieczycielowi Zdarzenia ubezpieczeniowego, poczynwszy od pierwszego dnia Okresu ochrony ubezpieczeniowej.
2. Osoba, o której mowa w ust. 1 powyżej, zobowiązuje się postępować zgodnie z dyspozycjami wydanymi przez Ubezpieczyciela.
3. Ubezpieczony ma obowiązek poinformowania Ubezpieczającego o każdej zmianie danych, na podstawie których została objęta ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy ubezpieczenia assistance.
4. Do obowiązków Ubezpieczyciela należy:
  - 1) przyjmowanie i rejestracja zgłoszeń Zdarzeń ubezpieczeniowych;
  - 2) informowanie Osoby objętej ochroną lub innej osoby zgłaszającej zajście Zdarzenia ubezpieczeniowego o dokumentach niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela;
  - 3) weryfikacja uprawnień Osoby objętej ochroną do świadczeń przysługujących na podstawie Umowy ubezpieczenia assistance;
  - 4) rozpatrywanie roszczeń z tytułu Umowy ubezpieczenia assistance;
  - 5) przekazywanie OWU osobom ubiegającym się o objęcie ochroną ubezpieczeniową za pośrednictwem Ubezpieczającego – mailem przed przystąpieniem do Umowy ubezpieczenia assistance.
5. Ubezpieczający zobowiązany jest do wypełniania obowiązków niezbędnych do realizacji Umowy ubezpieczenia assistance tzn. do:
  - 1) terminowego przekazywania składek należnych z tytułu Umowy ubezpieczenia assistance za wszystkich Ubezpieczonych;
  - 2) dostarczania Ubezpieczycielowi listy osób przystępujących do Umowy ubezpieczenia assistance;
  - 3) dostarczania listy osób występujących z Umowy ubezpieczenia assistance z zastrzeżeniem, że za prawidłowość przekazanych informacji odpowiada Ubezpieczający;
  - 4) niezwłocznego informowania Ubezpieczyciela o zmianie danych Ubezpieczonych (jeśli jest w ich posiadaniu), niezbędnych do prawidłowego wykonywania Umowy ubezpieczenia assistance.

## **ARTYKUŁ 9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem Umowy ubezpieczenia assistance, Ubezpieczający, Osoba objęta ochroną, uprawniony z Umowy ubezpieczenia assistance, bądź ich spadkobiercy posiadający interes prawny



w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z Umowy ubezpieczenia assistance, mogą złożyć Ubezpieczycielowi:

- 1) na piśmie:
  - a. w postaci papierowej – osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela albo przesyłką pocztową albo nadaną w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej na adres korespondencyjny Ubezpieczyciela: ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa, albo
  - b. w postaci elektronicznej - za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@mondial-assistance.pl albo wysłaną na adres do doręczeń elektronicznych, AE:PL-86164-19057-RHUFJ-24, wpisany do bazy adresów elektronicznych;
- 2) ustnie – telefonicznie pod numer telefonu: 22 522 26 40 (dostępny w Dni robocze w godzinach 8.00-16.00) albo osobiście do protokołu podczas wizyty składającego reklamację w siedzibie Ubezpieczyciela.
2. Ubezpieczyciel rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi na piśmie:
  - 1) w postaci elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że zgłaszający reklamację wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
  - 2) w postaci papierowej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej, chyba że zgłaszający reklamację wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
  - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem składającego reklamację - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez składającego reklamację ustnie.
3. W przypadku, gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci elektronicznej, odpowiedź jest udzielana:
  - 1) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego składający reklamację złożył reklamację, albo innego wskazanego przez składającego reklamację środka komunikacji elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez składającego reklamację z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
  - 2) na adres składającego reklamację do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy – w przypadku, gdy reklamacja została wysłana przez składającego reklamację na adres do doręczeń elektronicznych.
4. Ubezpieczyciel rozpatrzy reklamację związane z zawieraniem lub wykonywaniem Umowy ubezpieczenia assistance 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 zgodnie z ust. 2 i 3.
5. Składającemu reklamację przysługuje prawo do odwołania się od uzyskanej odpowiedzi na reklamację poprzez złożenie wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy w terminie 30 dni od jej otrzymania do Dyrektora Oddziału Ubezpieczyciela.

Odpowiedź na odwołanie jest udzielana niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania, i jest przesyłana zgodnie z ust. 2 i 3.

6. Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej Ubezpieczającym, Osobą objętą ochroną lub uprawnionym z Umowy ubezpieczenia assistance, w sytuacji nieuwzględnienia jej roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego.
7. Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej Ubezpieczającym, Osobą objętą ochroną lub uprawnionym z Umowy ubezpieczenia assistance przysługuje, w sytuacji nieuwzględnienia jej roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, 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, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania 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](http://www.rf.gov.pl).

**Biuro Rzecznika Finansowego**

**ul. Nowogrodzka 47A,**

**00-695 Warszawa**

**tel.: +48 22 333 73 26 – Recepcja**

**+48 22 333 73 27 – Recepcja**

**[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)**

8. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy z 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz powszechnie obowiązujących aktów prawnych w zakresie Umowy ubezpieczenia assistance.
9. Prawem właściwym dla OWU jest prawo polskie.
10. Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy Ubezpieczycielem, Ubezpieczającym, Osobą objętą ochroną, uprawnionym z Umowy ubezpieczenia assistance bądź ich spadkobiercami jest język polski.
11. Spory wynikające z Umowy ubezpieczenia assistance można rozwiązać w drodze postępowania sądowego poprzez wystąpienie z powództwem do sądu powszechnego. Pozwanym powinien być Ubezpieczyciel.
12. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia assistance można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Osoby objętej ochroną lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia assistance.
13. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia assistance można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Osoby objętej ochroną lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy ubezpieczenia assistance.
14. Ubezpieczyciel nie udzieli ochrony ubezpieczeniowej ani też nie będzie zobowiązany do wypłaty odszkodowania lub zapewnienia świadczenia majątkowego

w zakresie udzielonej ochrony, jeżeli wypłata odszkodowania lub inne świadczenia majątkowe mogą narazić Ubezpieczyciela na jakiekolwiek 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.

15. Niniejsze OWU przyjęte zostały uchwałą Ubezpieczyciela nr 013/2026 z dnia 10 czerwca 2026 roku i wchodzi w życie z dniem 24 czerwca 2026 roku.



**Agnieszka Krupa**  
**Dyrektor Oddziału**

# Informacja o przetwarzaniu przez AWP P&C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce danych osobowych Ubezpieczonych i Ubezpieczających (klauzula informacyjna RODO)

Ochrona Twoich danych osobowych jest dla nas ważna. Poniżej przedstawiamy informacje dotyczące sposobu przetwarzania Twoich danych osobowych oraz przysługujących Ci praw na podstawie przepisów o ochronie danych osobowych.

Niniejsza klauzula informacyjna może być okresowo aktualizowana. W związku z tym prosimy o regularne zapoznawanie się z jej treścią. W ostatnim wierszu wskazano datę ostatniej aktualizacji niniejszej klauzuli.

|                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Kto jest Administratorem danych?<br/>(jest odpowiedzialny za Twoje dane osobowe)</b>                | <b>AWP P&amp;C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce</b> z siedzibą przy ul. Konstruktorskiej 12, 02-673 Warszawa (dalej również jako: „AWP P&C” lub „Administrator”)<br><br>Możesz skontaktować się z nami listownie na podany powyżej adres.<br><br>Wyznaczyliśmy Inspektora Ochrony Danych, z którym można się kontaktować pocztą elektroniczną lub listownie pod następującymi adresami:<br><br><b>Inspektor Ochrony Danych</b><br><b>AWP P&amp;C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce</b><br>ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa<br>E-mail: <a href="mailto:iodopl@mondial-assistance.pl">iodopl@mondial-assistance.pl</a> |
| <b>2. Wykaz czynności przetwarzania danych osobowych, w których występujemy jako Administrator danych</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Cele przetwarzania</b>                                                                                 | <b>Podstawa prawna</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Czynności realizowane przed zawarciem umowy – przygotowanie i przedstawienie oferty ubezpieczenia         | <b>Jeżeli występujesz w charakterze Ubezpieczającego niebędącego Ubezpieczonym</b> – Twoje dane przetwarzamy na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO* tj. przetwarzanie danych obejmuje działania podjęte na Twoje żądanie przed zawarciem Umowy.<br><br><b>Jeżeli występujesz wyłącznie w charakterze Ubezpieczonego</b> – Twoje dane przetwarzamy na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, tj. na podstawie naszego prawnie uzasadnionego interesu polegającego na przygotowaniu i przedstawieniu oferty.                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Czynności podejmowane przed zawarciem umowy – ocena ryzyka ubezpieczeniowego i wyliczenie składki ubezpieczeniowej – również w sposób zautomatyzowany, w tym w ramach profilowania</p>                                                                                                                                                    | <p>Art. 6 ust. 1 lit. c) RODO, art. 9 ust. 2 lit. g) RODO w zw. z art. 41 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, tj. realizacja obowiązków prawnych ciężących na Administratorze wynikających z ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.</p> <p>Szczegółowe informacje o zasadach zautomatyzowanego przetwarzania danych znajdziesz w punkcie 10 niniejszej klauzuli.</p>                                                                          |
| <p>Zawarcie i wykonanie umowy ubezpieczenia, w tym również proces likwidacji szkód, realizacja świadczeń wynikających z zawartej umowy.</p> <p>W zakresie podejmowania decyzji ubezpieczeniowej – w niektórych przypadkach możemy opierać się o zautomatyzowane przetwarzanie, w tym profilowaniu, o czym każdorazowo Cię poinformujemy.</p> | <p>Art. 6 ust. 1 lit. b) i c) RODO, art. 9 ust. 2 lit. g) RODO w zw. z art. 41 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i tj. przetwarzanie danych jest niezbędne do zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia oraz realizacji obowiązków prawnych ciężących na Administratorze wynikających z ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.</p> <p>Szczegółowe informacje o zasadach zautomatyzowanego przetwarzania danych znajdziesz w punkcie 10 niniejszej klauzuli.</p> |
| <p>Realizacja marketingu produktów i usług własnych AWP P&amp;C</p>                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. nasz prawnie uzasadniony interes polegający na prawie kierowania do Ciebie informacji handlowej, w tym marketingu bezpośredniego w zakresie wynikającym z wyrażonej przez Ciebie zgodnie z treścią art. 398 Ustawy – Prawo komunikacji elektronicznej tzw. zgody marketingowej.</p> <p>Jeżeli chcesz wycofać wyrażoną zgodę marketingową możesz skontaktować się z nami na adres wskazany w pkt 1 niniejszej klauzuli.</p>                                  |
| <p>Wypełnienie obowiązków prawnych ciężących na AWP P&amp;C, w szczególności obowiązków podatkowych i rachunkowych oraz administracyjnych</p>                                                                                                                                                                                                | <p>Art. 6 ust. 1 lit. c) RODO tj. realizacja obowiązków prawnych ciężących na administratorze wynikających z przepisów prawa, w szczególności przepisów prawa podatkowego oraz ustawy o rachunkowości.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rozłożenie ryzyka ubezpieczeniowego poprzez reasekurację lub koasekurację | Art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. nasz prawnie uzasadniony interes polegający na zmniejszeniu ryzyka ubezpieczeniowego wynikającego z zawartej umowy ubezpieczenia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Weryfikacja obecności klienta na listach sankcyjnych                      | Art. 6 ust. 1 lit. c) RODO tj. realizacja obowiązków prawnych ciążących na Administratorze wynikających z przepisów prawa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Zapobieganie i wykrywanie przestępstw ubezpieczeniowych                   | Art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. nasz prawnie uzasadniony interes polegający na zapobieganiu przestępstwom ubezpieczeniowym i obronie przed nadużyciami, które mogłyby skutkować wypłatą nienależnych świadczeń.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Badanie satysfakcji Klienta                                               | <p>Art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. nasz prawnie uzasadniony interes polegający na badaniu jakości świadczonych przez nas usług oraz poziomu zadowolenia naszych klientów z tych usług.</p> <p>Badanie realizowane jest w zakresie wynikającym z wyrażonej przez Ciebie zgodnie z treścią art. 398 Ustawy – Prawo komunikacji elektronicznej tzw. zgody marketingowej.</p>                                                                                                                                    |
| Rozpatrywanie reklamacji, wniosków i skarg                                | <p>Podstawą prawną przetwarzania jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• w przypadku reklamacji – art. 6 ust. 1 lit. c) RODO tj. realizacja obowiązku prawnego ciążącego na AWP P&amp;C wynikającego z ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym</li> <li>• w przypadku pozostałych skarg i wniosków – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. nasz prawnie uzasadniony interes polegający na obsłudze zgłoszeń oraz poprawie jakości usług.</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Gromadzenie danych statystycznych w celu ustalania na ich podstawie wysokości składek ubezpieczeniowych, składek reasekuracyjnych oraz rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla celów wypłacalności i rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla celów rachunkowości</p> | <p>Art. 6 ust. 1 lit. c) RODO tj. realizacja obowiązków prawnych ciążących na administratorze wynikających z przepisów prawa, w szczególności art. 33 ust. 3 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>Ustalenie, dochodzenie (w tym windykacja) i obrona przed roszczeniami, a także zapewnienia rozliczalności</p>                                                                                                                                                        | <p>Art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. nasz prawnie uzasadniony interes polegający na możliwości ustalenia, dochodzenia i obrony przed ewentualnymi roszczeniami, a także na możliwości wykazania, że przetwarzamy Twoje dane zgodnie z przepisami RODO.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>Zapewnienie wysokiej jakości obsługi klienta oraz szkolenie osób obsługujących centrum telefoniczne, a także cele dowodowe (możliwość wykazania dokonanych ustaleń) – w tych celach będziemy nagrywać i monitorować rozmowy z klientem</p>                           | <p>Art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, tj. nasz prawnie uzasadniony interes polegający na zapewnieniu wysokich standardów obsługi klienta, szkolenia osób obsługujących centrum telefoniczne oraz możliwości wykazania dokonanych w trakcie rozmowy telefonicznej ustaleń.</p>                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>3. Kategorie odbiorców danych</b></p>                                                                                                                                                                                                                             | <p>W związku z realizacją wskazanych celów Twoje dane osobowe mogą być udostępniane następującym podmiotom, które działają jako odrębni administratorzy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organom publicznym, innym podmiotom z grupy Allianz, zakładom ubezpieczeń, koasekuratorom, reasekuratorom, instytucjom płatniczym, w tym bankom, podmiotom realizującym świadczenia na rzecz ubezpieczonego (np. usługi naprawcze, świadczenia medyczne, usługi assistance), prawnikom, ubezpieczającemu.</li> </ul> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>W związku z realizacją wskazanych celów możemy również przekazywać Twoje dane osobowe następującym podmiotom, które działają jako podmioty przetwarzające dane na nasze polecenie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Innym podmiotom z grupy Allianz, pośrednikom i agentom ubezpieczeniowym, konsultantom, ekspertom, likwidatorom szkód, rzeczoznawcom, podmiotom świadczącym usługi na rzecz Administratora (usługi informatyczne, w tym usługi hostingu danych, teleinformatyczne, usługi pocztowe, zarządzanie dokumentami i archiwizacja, wykonanie umowy poprzez wykonanie usług na rzecz uprawnionej osoby) lub</li> <li>• Podmiotom i sieciom prowadzącym działalność z zakresu usług reklamowych – w celu przesyłania Ci informacji marketingowych, w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy prawa oraz zgodnie z Twoimi preferencjami dotyczącymi komunikacji. Nie przekazujemy Twoich danych niepowiązanym podmiotom trzecim w ich własnych celach marketingowych bez Twojej zgody.</li> </ul> <p>Ponadto, możemy przekazywać Twoje dane osobowe w następujących przypadkach:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• w razie planowanej lub faktycznej reorganizacji, połączenia, sprzedaży, wspólnego przedsięwzięcia, cesji, zbycia lub innego rozporządzenia całością lub częścią naszego przedsiębiorstwa lub majątku (w tym w ramach postępowania upadłościowego lub podobnego postępowania) lub</li> <li>• W celu wypełnienia obowiązków prawnych, w tym przekazania danych do właściwego organu, jeżeli złożysz skargę dotyczącą produktu lub usługi, które Tobie świadczyliśmy.</li> </ul> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>4. Gdzie są przetwarzane Twoje dane osobowe?</b></p> | <p>Twoje dane osobowe mogą być przetwarzane zarówno na terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG), jak i poza nim, przy czym zawsze odbywa się to z zachowaniem umownych ograniczeń dotyczących poufności i bezpieczeństwa, zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych.</p> <p>W przypadku gdy przekazujemy Twoje dane osobowe do przetwarzania poza EOG innemu podmiotowi z grupy Allianz, odbywa się to na podstawie zatwierdzonych przez Allianz wiążących reguł korporacyjnych, znanych jako Allianz Binding Corporate Rules (BCR), które zapewniają odpowiedni poziom ochrony danych osobowych i są prawnie wiążące dla wszystkich spółek z grupy Allianz. Z treścią BCR można zapoznać się pod adresem Binding Corporate Rules (<a href="http://allianz-partners.com">allianz-partners.com</a>)</p> <p>Jeżeli w danym przypadku BCR nie mają zastosowania, podejmiemy inne odpowiednie środki w celu zapewnienia, aby przekazywanie Twoich danych osobowych poza EOG odbywało się z zachowaniem poziomu ochrony równoważnego temu, jaki obowiązuje na terytorium EOG.</p> <p>Informacje o stosowanych zabezpieczeniach w związku z takim przekazywaniem danych (np. o standardowych klauzulach umownych) można uzyskać, kontaktując się z nami w sposób wskazany w punkcie 1 niniejszej klauzuli.</p> |
| <p><b>5. Okres przechowywania danych</b></p>               | <p>Będziemy przechowywać Twoje dane osobowe tak długo, jak będzie to konieczne do realizacji wyżej wymienionych celów, określonych w punkcie 2 niniejszej klauzuli, w szczególności:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>w celu realizowanym przed zawarciem umowy ubezpieczenia tj. przygotowania i przedstawienia oferty ubezpieczenia oraz oceny ryzyka ubezpieczeniowego i wyliczenia składki:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. jeżeli nie dojdzie do zawarcia umowy ubezpieczenia – przez okres niezbędny do realizacji tego celu,</li> </ol> </li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>b. jeżeli dojdzie do zawarcia umowy ubezpieczenia – do dnia rozwiązania albo wygaśnięcia umowy ubezpieczenia lub ustania stosunku ubezpieczenia;</p> <p>2. <b>w celu zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia</b>, w tym w szczególności likwidacji szkód oraz realizacji świadczeń – do dnia rozwiązania albo wygaśnięcia umowy ubezpieczenia lub ustania stosunku ubezpieczenia;</p> <p>3. <b>w celach marketingowych</b> – nie dłużej niż do ustania prawnie uzasadnionego interesu Administratora, a w szczególności nie dłużej niż do momentu cofnięcia zgody udzielonej na podstawie przepisów ustawy – Prawo komunikacji elektronicznej, wniesienia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych lub ustania celu przetwarzania – w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej;</p> <p>4. <b>w celu realizacji obowiązków prawnych ciążących na Administratorze</b>, w szczególności obowiązków podatkowych, rachunkowych oraz administracyjnych – przez okresy wynikające z obowiązujących przepisów prawa, w tym przepisów określających terminy przechowywania dokumentacji księgowej;</p> <p>5. <b>w celu rozłożenia ryzyka ubezpieczeniowego poprzez reasekurację lub koasekurację</b> – do dnia rozwiązania albo wygaśnięcia umowy ubezpieczenia lub ustania stosunku ubezpieczenia;</p> <p>6. <b>w celu weryfikacji na listach sankcyjnych</b> – przez okres wynikający z przepisów prawa nakładających na Administratora obowiązki w tym zakresie;</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

7. **w celu zapobiegania i wykrywania przestępstw ubezpieczeniowych**  
– nie dłużej niż do ustania prawnie uzasadnionego interesu Administratora, a w szczególności nie dłużej niż do czasu zakończenia działań podejmowanych w związku z zapobieganiem lub wykrywaniem przestępstw lub wniesienia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych  
– w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej;
8. **w celu badania satysfakcji Klienta**  
– nie dłużej niż do ustania prawnie uzasadnionego interesu Administratora, a w szczególności nie dłużej niż do momentu cofnięcia zgody udzielonej na podstawie przepisów ustawy – Prawo komunikacji elektronicznej, wniesienia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych lub ustania celu przetwarzania – w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej;
9. **w celu rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków** – do dnia zakończenia postępowania w sprawie reklamacji, skargi albo wniosku;
10. **w celu gromadzenia danych statystycznych** – nie dłużej niż przez okres 12 lat od dnia rozwiązania umowy ubezpieczenia;
11. **w celu zapewnienia wysokiej jakości obsługi klienta, w tym w celach szkoleniowych** – nie dłużej niż do ustania prawnie uzasadnionego interesu Administratora.

Po zakończeniu realizacji powyższych celów Twoje dane osobowe możemy przechowywać przez okres odpowiadający terminowi przedawnienia ewentualnych roszczeń, wyłącznie w zakresie niezbędnym do ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami oraz zapewnienia rozliczalności – czyli możliwości wykazania, że przetwarzamy Twoje dane zgodnie z przepisami RODO.

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              | <p>Okres ten może ulec przedłużeniu w przypadku przerwania biegu przedawnienia lub wszczęcia postępowania przed właściwym organem lub sądem – do czasu jego prawomocnego zakończenia. Aby uzyskać więcej informacji, skontaktuj się z nami.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>6. Jakie przysługują Ci prawa?</b></p> | <p>W zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy, masz prawo do:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>dostępu</b> do swoich danych osobowych, które znajdują się w naszym posiadaniu, i poznania pochodzenia tych danych, celów ich przetwarzania, a także informacji o administratorze danych i podmiocie przetwarzającym – którym mogą one być ujawnione;</li> <li>• <b>wycofania swojej zgody</b> w dowolnym czasie, jeżeli Twoje dane osobowe są przetwarzane na podstawie zgody;</li> <li>• <b>aktualizacji</b> lub <b>poprawiania</b> swoich danych osobowych tak, aby były one zawsze prawidłowe;</li> <li>• <b>usunięcia</b> swoich danych osobowych z naszej ewidencji, jeżeli nie są już potrzebne w celach wskazanych powyżej;</li> <li>• <b>żądania ograniczenia przetwarzania</b> swoich danych osobowych w pewnych okolicznościach, np. kiedy kwestionujesz prawidłowość swoich danych osobowych, na okres pozwalający nam sprawdzić ich prawidłowość;</li> <li>• <b>uzyskania swoich danych osobowych</b> w formacie elektronicznym na potrzeby własne lub nowego ubezpieczyciela;</li> <li>• złożenia u nas <b>reklamacji lub skargi</b> w odpowiednim organie ochrony danych osobowych. W Polsce organem tym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.</li> </ul> <p>Ponadto w zakresie związanym ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji masz prawo do jej zakwestionowania, uzyskania jej uzasadnienia, do przedstawienia nam własnego stanowiska lub żądania przeanalizowania Twojej sytuacji i podjęcia decyzji przez naszego pracownika.</p> |

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               | Możesz skorzystać z tych praw kontaktując się z nami zgodnie ze szczegółowymi informacjami podanymi w punkcie 1 niniejszej klauzuli, podając swoje imię i nazwisko, adres e-mail oraz przedmiot żądania.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>7. Sprzeciw wobec przetwarzania danych</b> | W zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy, masz prawo sprzeciwić się przetwarzaniu przez nas Twoich danych osobowych lub zażądać zaprzestania ich przetwarzania (w tym w celach marketingu bezpośredniego). Możesz skorzystać z tego prawa w taki sam sposób, jak z pozostałych praw wskazanych w punkcie 6 niniejszej klauzuli.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>8. Bezpieczeństwo</b>                      | Stosujemy odpowiednie techniczne i organizacyjne środki bezpieczeństwa, aby chronić Twoje dane przed przypadkową lub celową manipulacją, częściową lub całkowitą utratą, zniszczeniem lub nieautoryzowanym dostępem osób trzecich. Nasze środki bezpieczeństwa są stale udoskonalane zgodnie z rozwojem technologicznym.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>9. Źródła pozyskiwania danych</b>          | <p>Co do zasady dane osobowe pozyskujemy bezpośrednio od Ciebie.</p> <p>W niektórych przypadkach dane mogą pochodzić także z innych źródeł.</p> <p><b>Jeżeli jesteś Ubezpieczonym, Twoje dane osobowe mogą pochodzić:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>od Ubezpieczającego</b> – jeżeli nie jesteś jednocześnie Ubezpieczającym, a Twoje dane zostały przekazane w związku z zawarciem umowy ubezpieczenia, w zakresie danych wskazanych przez Ubezpieczającego, niezbędnych do zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia,</li> <li>• <b>od osoby trzeciej zgłaszającej szkodę</b> – w przypadku, gdy szkoda została zgłoszona przez inną osobę, w zakresie danych wskazanych podczas zgłaszania szkody,</li> </ul> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>od podmiotów wykonujących działalność leczniczą, które udzielały Ci świadczeń zdrowotnych</b> – w zakresie informacji niezbędnych do oceny ryzyka ubezpieczeniowego, weryfikacji podanych przez Ciebie danych o stanie zdrowia oraz ustalenia Twojego prawa do świadczenia z umowy ubezpieczenia i wysokości tego świadczenia (na podstawie art. 38 ust. 1–7 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz wyłącznie za Twoją zgodą),</li> <li>• <b>od Narodowego Funduszu Zdrowia</b> – w zakresie danych dotyczących nazw i adresów świadczeniodawców, którzy udzielili Ci świadczeń opieki zdrowotnej w związku z wypadkiem lub zdarzeniem losowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń oraz wysokości odszkodowania lub świadczenia – (na podstawie art. 38 ust. 8 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz wyłącznie za Twoją zgodą),</li> <li>• <b>od innych zakładów ubezpieczeń</b> – w zakresie potrzebnym do oceny ryzyka ubezpieczeniowego i weryfikacji danych podanych przez ubezpieczającego, ubezpieczonego lub osobę, na rachunek którym ma zostać zawarta umowa ubezpieczenia, ustalenie prawa ubezpieczonego do świadczenia z zawartej umowy i wysokości tego świadczenia, a także informacji o przyczynie śmierci ubezpieczonego lub informacji niezbędnych do ustalenia prawa uprawnionego z umowy ubezpieczenia do świadczenia i jego wysokości (na podstawie art. 39 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz wyłącznie za Twoją zgodą),</li> <li>• <b>od Twojego przedstawiciela ustawowego albo opiekuna prawnego</b> – jeżeli jesteś osobą niepełnoletnią, w zakresie danych niezbędnych do zawarcia i realizacji umowy ubezpieczenia,</li> </ul> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>od podmiotów świadczących na Twoją rzecz usługi w związku z realizacją świadczeń wynikających z umowy ubezpieczenia</b> – w zakresie informacji dotyczących realizacji tych usług w ramach realizacji umowy ubezpieczenia (wyłącznie za Twoją zgodą).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>10. Informacja o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym o profilowaniu</b></p> | <p>W przypadku niektórych naszych produktów, przy podejmowaniu decyzji dotyczących:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• oceny ryzyka ubezpieczeniowego oraz wysokości składki ubezpieczeniowej możemy stosować mechanizmy zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania. Oznacza to, że będziemy analizować przekazane przez Ciebie informacje (np. dotyczące stanu zdrowia, daty urodzenia, wartości przedmiotu ubezpieczenia, a w przypadku ubezpieczeń turystycznych – także długości i celu pobytu) oraz przyporządkowywać je do odpowiednich profili tworzonych na podstawie posiadanych przez nas danych statystycznych;</li> <li>• ustalenia wysokości wypłaty odszkodowania lub zasadności przyznania świadczenia – w sprawach nieskomplikowanych możemy stosować mechanizmy zautomatyzowanego podejmowania decyzji. W takim przypadku każdorazowo zostaniesz przez nas o tym poinformowany.</li> </ul> <p>Oznacza to, że w takich przypadkach decyzje mogą być podejmowane bez udziału człowieka.</p> <p>W związku ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji masz prawo do zakwestionowania takiej decyzji, uzyskania wyjaśnień dotyczących zasad jej podjęcia, przedstawienia własnego stanowiska oraz żądania ponownego rozpatrzenia Twojej sprawy i podjęcia decyzji przez pracownika.</p> |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>11. Obowiązek podania danych</b> | <p>Podanie danych osobowych jest obowiązkowe do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego, zawarcia umowy ubezpieczenia i jej wykonywania, w tym likwidacji zgłoszonej szkody oraz rozpatrzenia reklamacji, wniosku lub skargi, a także realizacji prawnych obowiązków ciążących na Administratorze.</p> <p>W przypadku braku podania danych osobowych niezbędnych do realizacji ww. celów ich realizacja nie będzie możliwa.</p> <p>W zakresie danych przetwarzanych w celach marketingowych ich podanie jest dobrowolne.</p> |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Niniejsza Klauzula Informacyjna jest regularnie przeglądana i aktualizowana. Zapewnimy, aby na naszej stronie internetowej [www.mondial-assistance.pl/biznes/Dane.aspx](http://www.mondial-assistance.pl/biznes/Dane.aspx) dostępna była zawsze jej aktualna wersja, a ponadto, o każdej ważnej zmianie, która może Państwa dotyczyć, poinformujemy Państwa osobiście. **Ostatnia aktualizacja niniejszej Klauzuli miała miejsce w dniu 19.03.2026 r.**

*\* Ilekcroć w niniejszej klauzuli posługujemy się zwrotem „**RODO**” mamy na myśli 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 119z 04.05.2016, str. 1 oraz Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2)*