

Concierge Aquarius

# ogólne warunki ubezpieczeń

**Ogólne Warunki  
Ubezpieczenia Concierge  
Aquarius dla Posiadaczy  
Rachunków mBanku S.A.**

05.11.2015 r.

**więcej /** niż standard



**Informacja o istotnych postanowieniach Ogólnych Warunków Ubezpieczenia  
Concierge Aquarius dla posiadaczy rachunków mBanku S.A.**

RODZAJ INFORMACJI	NUMER ZAPISU Z WZORCA UMOWNEGO
1. Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia lub wartości wykupu ubezpieczenia	§2 ust. 1 §2 ust. 2 §2 ust. 4 §2 ust. 5 §2 ust. 11 §2 ust. 14 §2 ust. 16 §4 ust. 3 §5 ust. 1 §5 ust. 3 §6 §7 §8 §14 ust. 3
2. Ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia lub jego obniżenia	§9 §12
3. Wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia lub jego obniżenia	§10
4. Wysokość składki i częstotliwości jej pobierania	§16 ust. 1 §16 ust. 2 §16 ust. 3
5. Wysokości wszystkich opłat pobieranych w związku z umową ubezpieczenia oraz wszelkie inne obciążenia potrącone ze składek ubezpieczeniowych lub z ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego	Nie dotyczy
6. Wartość wykupu ubezpieczenia w poszczególnych okresach trwania ochrony ubezpieczeniowej oraz okres, w którym roszczenie o wypłatę wartości wykupu nie przysługuje	Nie dotyczy



## OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA CONCIERGE AQUARIUS DLA POSIADACZY RACHUNKÓW mBanku SA

### § 1

#### Postanowienia ogólne

- Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia Concierge Aquarius dla Klientów mBanku SA, zwane w dalszej części **OWU**, stanowią podstawę zawarcia Umowy Ubezpieczenia pomiędzy AXA Ubezpieczenia Towarzystwem Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółką Akcyjną, zwaną dalej **Ubezpieczycielem**, a mBankiem Spółką Akcyjną, zwanym dalej **Bankiem**.
- Umowa Ubezpieczenia zawarta zostaje na rachunek Posiadaczy rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych i posiadających Karty debetowe mBanku SA.

### § 2

#### Definicje

Ilekoć w niniejszych warunkach używa się wymienionych poniżej terminów, należy przez nie rozumieć:

- Centrum Concierge Aquarius** – jednostka organizacyjna wskazana przez Ubezpieczyciela uprawniona do organizacji i wykonywania w imieniu Ubezpieczyciela świadczeń wynikających z umowy ubezpieczenia;
- Dokumenty** – poprzez dokumenty rozumie się: paszport, dowód osobisty, kartę pobytu, prawo jazdy;
- Karta debetowa mBanku S.A.** – karta debetowa MasterCard Aquarius PayPass, karta debetowa Visa Aquarius PayWave, karta debetowa MasterCard Debit Gold, karta debetowa Mastercard Aquarius Debit;
- Kradzież kieszonkowa** – bezprawną zabór portfela, Dokumentów lub kart płatniczych należących do Ubezpieczonego, bez użycia przemocy fizycznej ani psychicznej z kieszeni odzieży lub torby, plecaka, teczki Ubezpieczonego;
- Kradzież z włamaniem** – działania polegające na bezprawnym zabiorze w celu przywłaszczenia ubezpieczonego mienia z pomieszczeń i miejsc wymienionych w niniejszych ogólnych warunkach po usunięciu istniejących zabezpieczeń przy użyciu siły fizycznej albo przy użyciu podrobionych bądź dopasowanych kluczy lub innych narzędzi pod warunkiem, że użycie tych narzędzi pozostawiło po sobie ślady uszkodzeń; za kradzież z włamaniem uważa się również pokonanie zabezpieczeń oryginalnym kluczem, który sprawca zdobył w wyniku dokonania kradzieży z włamaniem do innego pomieszczenia lub miejsca wymienionego w niniejszych ogólnych warunkach;
- Ochrona ubezpieczeniowa** – ochrona udzielana przez Ubezpieczyciela Ubezpieczonym w zakresie i na warunkach określonych w Umowie ubezpieczenia grupowego oraz w OWU;
- Okres ubezpieczenia** – 12 miesięczny okres liczony od daty zgłoszenia do ubezpieczenia lub jego rocznicy;
- Posiadacz rachunku** – osoba fizyczna, o pełnej zdolności do czynności prawnych, z którą Bank zawarł umowę o prowadzenie rachunku, a w przypadku rachunku wspólnego, każdy ze Współposiadaczy rachunku;
- Program** – całokształt współpracy Ubezpieczyciela, Ubezpieczającego i Centrum Concierge Aquarius w ramach świadczenia usług assistance na rzecz Ubezpieczonych;
- Rachunek bankowy** – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy otwierany i prowadzony dla klientów – Posiadaczy rachunków, na podstawie Umowy o prowadzenie rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego, przez mBank SA;
- Rozbój** – zabór Dokumentów lub portfela w celu ich przywłaszczenia przy użyciu lub groźbie natychmiastowego użycia przemocy fizycznej wobec Ubezpieczonego albo doprowadzeniu go do stanu nieprzytomności lub bezbronności;
- Rok ubezpieczeniowy** – dwaście następujących kolejno po sobie miesięcy ochrony, liczonych od pierwszego dnia ochrony ubezpieczeniowej lub rocznicy jej rozpoczęcia, stanowiące okres, dla którego określone są limity świadczeń;
- RP** – terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- Świadczenie assistance** – usługa polegająca na organizacji lub organizacji i pokryciu kosztów świadczeń przez Centrum Concierge Aquarius na rzecz Ubezpieczonych w przypadku utraty kart płatniczych Ubezpieczonego oraz Dokumentów w wyniku Kradzieży kieszonkowej, Kradzieży z włamaniem oraz Rozboju lub na życzenie Ubezpieczonego, w zakresie i w granicach limitów świadczeń przewidzianych w OWU;
- Ubezpieczający** – mBank SA zawierający Umowę Ubezpieczenia i zobowiązany do opłacania składek;
- Ubezpieczony** – Posiadacz rachunku i Karty debetowej zgłoszony przez Ubezpieczającego do objęcia go Ochroną Ubezpieczeniową na podstawie Umowy Ubezpieczenia;
- Ubezpieczyciel** – AXA Ubezpieczenia TUIR S.A.;
- Umowa o prowadzenie rachunku** – umowa o prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, regulująca zasady jego używania zawarta między Posiadaczem rachunku a Bankiem;
- Umowa Ubezpieczenia** – umowa będąca podstawą udzielenia ochrony ubezpieczeniowej, zawarta pomiędzy Ubezpieczycielem a Ubezpieczającym.

### § 3

#### Zakres ubezpieczenia

- Umowa Ubezpieczenia zawarta jest w zakresie Concierge i Concierge Dokumenty.

### § 4

#### Przedmiot ubezpieczenia

- Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja albo organizacja i pokrycie kosztów świadczeń assistance, świadczonych na rzecz Ubezpieczonego za pośrednictwem Centrum Concierge Aquarius w przypadku wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową na terenie całego świata w czasie trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
- Wykonanie wszelkich czynności w zakresie Usług assistance, o których mowa w ust. 1, na zlecenie Ubezpieczyciela, zapewnia Centrum Concierge Aquarius, do którego Ubezpieczony (lub w jego imieniu inna osoba) zobowiązany jest zgłosić zaistniałe zdarzenie objęte Ochroną ubezpieczeniową.
- Odpowiedzialność Ubezpieczyciela w ramach Ochrony ubezpieczeniowej udzielanej na warunkach określonych w OWU polega na zorganizowaniu i pokryciu wyłącznie kosztów (w wysokości określonej w OWU) tych czynności, które zostały wymienione w OWU.

### § 5

#### Zakres ubezpieczenia – Concierge Dokumenty

- W razie utraty Dokumentów w następstwie Kradzieży kieszonkowej, Kradzieży z włamaniem lub Rozboju Centrum Concierge Aquarius zapewnia Ubezpieczonemu świadczenia assistance opisane w § 12.
- Świadczenia o których mowa w niniejszych OWU realizowane są do wysokości limitów określonych w §12 poniżej.
- W razie utraty Dokumentów Centrum Concierge Aquarius refunduje koszty poniesione przez Ubezpieczonego w celu uzyskania duplikatów lub nowych Dokumentów wykonanych w miejsce Dokumentów utraconych.
- Wysokość odszkodowania ustala się na podstawie rachunków, paragonów i faktur złożonych przez Ubezpieczonego, na adres:

#### Inter Partner Assistance Polska S.A.

#### Dział Likwidacji Szkód

ul. Chłodna 51  
00-867 Warszawa  
likwidacja@ipa.com.pl  
tel. +48 225 75 98 12.

### § 6

#### Serwis informacyjno-organizacyjny – Concierge Dokumenty

- Na życzenie Ubezpieczonego Centrum Concierge Aquarius wysyła drogą elektroniczną „Pakiet Informacyjny Concierge Aquarius” dotyczący ochrony danych i tożsamości, zawierający następujące informacje:
  - jakie kroki należy podjąć w przypadku utraty Dokumentów,
  - jakie Dokumenty należy zastrzeżać 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 Concierge Aquarius 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 tożsamości, kart płatniczych, imiennych kart lojalnościowych w następstwie zgubienia, Kradzieży z włamaniem, Kradzieży kieszonkowej lub Rozboju, po otrzymaniu odpowiedniego zaświadczenia od Policji lub Straży Miejskiej, lub lokalnego odpowiednika, Centrum Concierge Aquarius 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.

### § 7

#### Program Concierge

- W ramach Programu Concierge, na prośbę Ubezpieczonego, Centrum Concierge Aquarius organizuje następujące usługi w zakresie określonym szczegółowo w poniższych tabelach:

#### 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 i 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 (specjalista od zachowań zwierząt).
- Organizacja profesjonalnej ochrony domu.
- Pomoc w projektowaniu i aranżacji wnętrza i ogrodu poprzez informowanie o profesjonalnych firmach zajmujących się doradztwem.
- Organizacja usług transportowych mebli oraz elementów dekoracyjnych do domu.
- Organizacja zakupu i dostarczenia pod wskazany adres zakupów, kwiatów, prezentów dla wskazanej osoby.
- Pomoc w znalezieniu oraz organizacji zamówienia i zakupu książek, płyt CD oraz DVD, wskazanych przez Klienta pod warunkiem, że są one dostępne w ofercie rynkowej, bez gwarancji zorganizowania np. trudno dostępnych tytułów.
- Informacje teledoresowe (adresy firm, urzędów, instytucji publicznych).

#### ORGANIZACJA SPĘDZANIA WOLNEGO CZASU, ROZRYWKI, HOBBY

- Rezerwacja, organizacja, dostarczenie pod wskazany adres biletów do kin, teatrów, opery oraz na imprezy sportowe i kulturalne.
- Organizacja wycieczki w wybranym miejscu na świecie (rezerwacja hotelu, pensjonatu, wycieczki, biletów lotniczych, kolejowych).
- Organizacja wynajęcia sprzętu sportowego, rezerwacje w klubie sportowym.
- Informacja o kursach hobbyistycznych, doszkalających, językowych – pomoc w wyszukiwaniu, organizacja uczestnictwa.
- Informacja o metodach aktywnego spędzania czasu (np. wycieczki, trekking) – pomoc w wyszukiwaniu, organizacja uczestnictwa.
- Szkoły i Ucelnie. Informacja o warunkach przyjęcia, tematyce zajęć, możliwościach dojazdu, cennikach).
- Kalendarium imprez i wydarzeń kulturalnych (koncerty, imprezy plenerowe, aktualne wystawy w galeriach sztuki, sztuki operowej, spektakle teatralne, pokazy filmowe, musicale, festiwale muzyki, koncerty muzyki klasycznej i rozrywkowej, koncerty jazzowe).
- Kalendarium wydarzeń sportowych (mistrzostwa sportowe, wyścigi konne, turnieje tenisa ziemnego, mecze i turnieje polo, turnieje golfa, skoki narciarskie).
- Organizacja jazdy unikatowymi samochodami.
- Organizacja wyścigów gokartami.
- Organizacja spływu kajakowego.
- Organizacja lotu odrzutowcem wojskowym, helikopterem, balonem, lotu na motolotni, lotu szybowcem.
- Organizacja wyjazdów z ekipami badawczymi.
- Organizacja skoku na bungee, skoku ze spadochronem, udziału w paintball.
- Organizacja szkolenia lotniczego.
- Organizacja nauki nurkowania.
- Organizacja kursu kitesurfingu, surfiningu, windsurfingu.
- Organizacja kursów żeglarskich i motorowodnych.
- Organizacja nauki jazdy samochodem terenowym.
- Organizacja lekcji gry w golfa, pool bilard, tenisa.
- Organizacja kursu fotografii.
- Organizacja lekcji/kursu jazdy konnej, tańca.
- Organizacja szkolenia strzeleckiego.

## PODRÓŻ I SAMOCHÓD

1. Pomoc administracyjna w przypadku zgubienia dokumentów za granicą, informowanie o procedurach postępowania i pomoc w kontakcie z odpowiednimi służbami za granicą.
2. Informowanie o pogodzie i klimacie w danym kraju, temperaturach w wybranych miejscowościach, warunkach pogodowych na drogach, obowiązkowych szczepienia, procedurach związanych z ubieganiem się o wizę, atrakcjach turystycznych w wybranej miejscowości.
3. Pomoc w organizacji odzyskania i ponownego skierowania do miejsca docelowego zgubionego lub opóźnionego bagażu podróжного.
4. Organizacja usług związanych z serwisem samochodowych tj. mycie, naprawa, przeglądy oraz rezerwacja wizyty w stacji obsługi pojazdów.
5. Organizacja usług pomocy drogowej w trasie.
6. Organizacja wynajęcia samochodu w kraju i za granicą.
7. Organizacja pomocy tłumacza w miejscu pobytu za granicą lub tłumaczeń telefonicznych.
8. Informacje turystyczne (atrakcje turystyczne, adresy biur podróży, możliwości rezerwacji hoteli i samochodów, obowiązkowe szczepienia, wizy).
9. Informacje komunikacyjne (sugerowane połączenia i objazdy, lokalizacja stacji benzynowych, adresy warsztatów samochodowych, czas oczekiwania na przejściach granicznych, rozkłady połączeń komunikacyjnych).
10. Organizacja rezerwacji, zakupu i dostarczenia pod wskazany adres biletów kolejowych lub lotniczych.
11. Rekomendacje zakupowe w ramach, których oferujemy:
  - a. organizacje spotkań z profesjonalnymi sprzedawcami w autoryzowanych salonach,
  - b. organizacje spotkań testowych.
12. Informacja o wystawach samochodowych.

## ORGANIZACJA PRZYJĘĆ I SPOTKAŃ BIZNESOWYCH

1. Pomoc w planowaniu i organizacji uroczystości okolicznościowych i jubileuszowych, przyjęć, bankietów oraz cateringu poprzez informowanie oraz zapewnienie kontaktu z profesjonalnymi podmiotami specjalizującymi się w tym zakresie.
2. Organizacja wynajęcia limuzyny ślubnej wraz z kierowcą, dorozki konnej, karety lub auta zabytkowego oraz organizacja przyjęć weselnych, fotografa, dekoracji Sali lub ogrodu.
3. 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.
4. Organizacja rezerwacji stolików w wybranej restauracji lub kawiarni, w tym również pomoc w znalezieniu lokalu wg określonych przez klienta upodobań oraz charakteru spotkania biznesowego, jak i prywatnego.

## ZDROWIE I URODA

1. Organizacja wizyty lekarza pierwszego kontaktu w domu i w placówce medycznej.
2. Organizacja wizyty lekarza specjalisty w placówce medycznej.
3. Organizacja transportu medycznego i asysty lekarskiej.
4. Organizacja usług pielęgniarskich.
5. Umawianie wizyt u psychologa.
6. Umawianie wizyt u dietetyka.
7. Organizacja wyjazdów do ośrodków rehabilitacyjnych i sanatoryjnych.
8. Informacja o alternatywnych metodach leczenia i relaksacji. Terapia ruchem, Terapia zajęciowa, Muzykoterapia, Arteterapia itd. Informacja o metodzie, organizatorach, lokalizacji, cennikach. Umawianie wizyt.
9. Informacja o ofercie renowowanych:
  - a. salonów SPA,
  - b. salonów kosmetycznych,
  - c. salonów odnowy biologicznej,
  - d. klinikach chirurgii plastycznej.
10. Pomoc w zorganizowaniu pobytu lub wizyty w wybranym miejscu. Informacja o ofercie klubów fitness i profesjonalnych prywatnych trenerów, w tym również pomoc w umówieniu spotkania z wybranym przez klienta trenerem.

## KREACJA WIZERUNKU

1. Organizacja sesji stylizacji (usługa fryzjerska + manicure + make-up) w domu klienta lub w salonach usługodawców.
2. Organizacja sesji wizerunkowej (usługa fryzjerska, manicure, make-up, stylistka ubrań) w domu klienta lub w salonach usługodawców.
3. Metamorfozy. Organizacja pakietu usług wizerunkowych.
4. Organizacja zakupów ze stylistką.
5. Organizacja spotkania ze stylistką oraz organizacja szycia sukien na miarę.

6. Organizacja sesji zdjęciowej – wizerunkowej na potrzeby klienta w domu lub w studiu fotograficznym.
7. Informacja o dostępnych szkoleniach wizerunkowych i pomoc w organizacji:
  - a. indywidualnej lekcji makijażu,
  - b. kursie wizażu i stylizacji,
8. Organizacja szkoleń wizerunkowych – fryzura, make-up, stylistka ubrań, praca przed kamerą, alkohol w showbiznesie, nauka poprawnej wymowy.
9. Organizacja próbek kosmetyków, perfum (z limitowaną dostępnością).

## VIP CONCIERGE

1. Pomoc w planowaniu i organizacji wyjazdów turystycznych w kraju i za granicą poprzez informowanie o ofercie biur podróży uwzględniającej określone przez Klienta upodobania, charakter wyjazdu oraz dodatkowe atrakcje tj.
  - a. safari,
  - b. spływy kajakowe,
  - c. wspinaczka górską
  - d. rejs żaglowcem
  - e. skoki bungee,
  - f. skoki spadochronowe,
  - g. nauka nurkowania,
  - h. lot balonem,
  - i. nurkowanie.
2. Organizacja rezerwacji i zakupu biletów na wybrane przez Klienta imprezy sportowe (w kraju i za granicą) tj.:
  - a. mistrzostwa sportowe,
  - b. wyścigi konne,
  - c. turnieje tenisa ziemnego,
  - d. mecze i turnieje polo,
  - e. turnieje golfa,
  - f. skoki narciarskie,
  - g. turnieje szachowe,
  - h. wyścigi F1.
3. Spotkania z gwiazdami:
  - a. rezerwacja pakietów VIP przy okazji imprez branżowych (m. in. na festiwalach filmowych), które umożliwiają spotkania ze sławnymi ludźmi,
  - b. Kontakt z managerem „gwiazdy”, sprawdzenie dostępności i kosztów organizacji spotkania.
4. Organizacja krajowych i zagranicznych wyjazdów do SPA.
5. Organizacja luksusowych wycieczek, taylor-made tours, ekskluzywnych podróży poślubnych.
6. Czartery jachtów (w kraju i za granicą).
7. Pomoc w organizacji wynajęcia prywatnego samolotu lub helikoptera.
8. Organizacja, wynajęcie oraz podstawienie limuzyny z kierowcą, dorozki konnej, karety lub auta zabytkowego (w kraju i za granicą).
9. Rezerwacja w klubie sportowym.
10. Organizacja wynajęcia osobistego tłumacza.
11. Organizacja wynajęcia osobistego ochroniarza.
12. Organizacja wynajęcia osobistego trenera.
13. Organizacja usług prywatnego detektywa.

## § 8

### Usługi Concierge – Terminarz

Na życzenie Ubezpieczonego Centrum Concierge Aquarius będzie prowadzić terminarz ważnych zdarzeń w celu wysyłania przypomnień drogą telefoniczną (rozmowa telefoniczna, SMS) lub elektroniczną w ustalonym terminie.

Na podstawie danych otrzymanych od Ubezpieczonego Centrum Concierge Aquarius 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 (czas letni/zimowy),
- f) szczepienia,
- g) święta kościelne/ narodowe,
- h) wizyty lekarskie,
- i) przeglądy samochodu,
- j) zebrania dla rodziców,
- k) terminy złożenia dokumentów.

## § 9

### Koszty usług Concierge

1. Koszty usług concierge (z wyłączeniem organizacji) spoczywają na Ubezpieczonym i są mu każdorazowo przedstawiane do autoryzacji telefonicznie przed wykonaniem usługi.

## § 10

### Wyłączenia odpowiedzialności – Concierge Dokumenty

1. Z ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są szkody:
  - a. powstałe z winy umyślnej;
  - b. powstałe wskutek rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego chyba że zapłata odszkodowania odpowiada względem słuszności;
  - c. wyrządzone umyślnie przez osoby, z którymi pozostaje Ubezpieczony we wspólnym gospodarstwie domowym;
  - d. powstałe wskutek działania Ubezpieczonego w stanie nietrzeźwości lub po użyciu alkoholu (w rozumieniu przepisów ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi) lub środków odurzających, substancji psychotropowych, oraz środków zastępczych (w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii), o ile stan ten miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody;
  - e. wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wewnętrznych zamieszek, strajków, rozruchów, lokautów, aktów terrorizmu lub sabotażu, powstań, rewolucji, demonstracji;
  - f. 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 oraz pandemii;
  - g. wskutek utraty Dokumentów na podstawie decyzji podjętej przez uprawnione do tego władze, jak również spowodowane działaniami uprawnionych do tego władz.

## § 11

### Początek i koniec odpowiedzialności

1. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela i okres ubezpieczenia w stosunku do każdego Ubezpieczonego rozpoczyna się z dniem zawarcia Umowy o korzystanie z Karty lub od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego bezpośrednio po miesiącu, w którym Ubezpieczony przystąpił do Umowy Ubezpieczenia i wyraził zgodę na objęcie ochroną ubezpieczeniową, pod warunkiem posiadania aktywnej Karty bądź aktywnego Rachunku bankowego.
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela wobec Ubezpieczonego kończy się:
  - a. z dniem rozwiązania lub wypowiedzenia umowy o prowadzenie rachunku lub Karty debetowej zgłoszonej przez Bank do objęcia ochroną, albo
  - b. z dniem rozwiązania Umowy Ubezpieczenia.
3. Ubezpieczony może, w każdym czasie, zrezygnować z Ubezpieczenia, składając za pośrednictwem Ubezpieczającego oświadczenie o rezygnacji, o czym Ubezpieczający poinformuje Ubezpieczyciela. Rezygnacja jest skuteczna wobec Ubezpieczyciela z końcem okresu Ochrony ubezpieczeniowej, za który została zapłacona Składka za danego Ubezpieczonego.

## § 12

### Limity świadczeń – Concierge Dokumenty

1. Limity dla poszczególnych rodzajów świadczeń oraz maksymalna ilość świadczeń w ciągu Roku ubezpieczeniowego określają poniższe tabele:

ZDARZENIE UBEZPIECZENIOWE	RODZAJ ŚWIADCZENIA	LIMITY ŚWIADCZEŃ
W NASTĘPSTWIE: Zgubienia, Kradzieży kieszonkowej, Kradzieży z włamaniem lub Rozboju.	Pomoc w zastrzeżeniu wszystkich posiadanych kart płatniczych.	Bez ograniczeń
	Pomoc w zgłoszeniu faktu zgubienia w najbliższym komisariacie Policji/ambasadzie.	Bez ograniczeń
	Pomoc w przypadku zgubienia dokumentów i kart płatniczych podczas podróży zagranicznej.	Bez ograniczeń
	Pomoc w uzyskaniu dokumentów zastępczych za granicą.	Bez ograniczeń
W NASTĘPSTWIE: Kradzieży kieszonkowej, Kradzieży z włamaniem lub Rozboju POD WARUNKIEM ZGŁOSZENIA FAKTU NA POLICJĘ	Wypłnienie wniosków o wydanie nowych dokumentów i przesłanie ich do Klienta.	1 x w roku
	Pomoc w wypełnianiu wniosku o uzyskanie raportu w BIK.	1 x w roku
	Refundacji kosztów związanych z wydaniem nowych Dokumentów lub kart płatniczych.	1 x 300 PLN

## § 13

### Tryb postępowania w razie zajścia zdarzenia objętego ubezpieczeniem – Concierge Dokumenty

- W przypadku zaistnienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem assistance, Ubezpieczony powinien przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie skontaktować się z Centrum Concierge Aquarius czynnym całą dobę, dostępnym z telefonów komórkowych i stacjonarnych w kraju i za granicą oraz podać następujące informacje:
  - imię i nazwisko,
  - numer PESEL,
  - adres zamieszkania Ubezpieczonego (miejscowość, ulicę, numer domu/mieszkania),
  - numer telefoniczny, pod którym Centrum Concierge Aquarius może skontaktować się z Ubezpieczonym i osobami wyznaczonymi,
  - krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy,
  - wszelkie inne informacje niezbędne do realizacji usług assistance,
- Ponadto Ubezpieczony powinien:
  - udzielić pracownikowi Centrum Concierge Aquarius wyjaśnień dotyczących zdarzenia, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń Ubezpieczyciela,
  - nie powierzać wykonania świadczeń, do których spełnienia zobowiązany jest Ubezpieczyciel innym osobom, chyba, że Centrum Concierge Aquarius nie przystąpi do spełniania świadczenia w okresie dwóch godzin od zawiadomienia o szkodzie (w razie braku innych uzgodnień pomiędzy Ubezpieczonym a Centrum Concierge Aquarius) lub wyrazi zgodę na spełnienie świadczenia przez inną osobę,
  - współdziałać z Centrum Concierge Aquarius w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania.
- Niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, Centrum Concierge Aquarius informuje Ubezpieczonego czy na podstawie przekazanych przez niego informacji uzasadnione jest zlecenie wykonania usługi świadczonej w ramach ubezpieczenia assistance, a w razie decyzji pozytywnej – zleca wykonanie takiej usługi.
- Jeżeli brak jest podstaw do wykonania usługi świadczonej w ramach ubezpieczenia assistance lub może być ona świadczona w innym zakresie niż określony w zgłoszeniu, o którym mowa w ust. 1, Ubezpieczonemu przekazywana jest informacja ze wskazaniem okoliczności i podstaw prawnych uzasadniających całkowitą lub częściową odmowę wykonania usługi.

## § 14

### Refundacja – Concierge Dokumenty

- W terminie 7 dni od otrzymania zawiadomienia o szkodzie, Centrum Concierge Aquarius 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 Concierge Aquarius zobowiązane jest udostępnić Ubezpieczającemu informacje i dokumenty gromadzone w celu ustalenia odpowiedzialności lub wysokości odszkodowania.
- Ubezpieczony może żądać pisemnego potwierdzenia przez Centrum Concierge Aquarius udostępnionych informacji i dokumentów, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów.
- Odszkodowanie ustala się w kwocie odpowiadającej rozmiarowi szkody w granicach limitów świadczeń.
- Centrum Concierge Aquarius zastrzega sobie prawo weryfikacji przedłożonych przez Ubezpieczonego dokumentów związanych z ustaleniem rozmiaru szkody.
- Odszkodowanie wypłaca się w walucie polskiej, przelewem na rachunek Ubezpieczonego.
- Centrum Concierge Aquarius wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu.
- Centrum Concierge Aquarius pisemnie na wskazany w zgłoszeniu szkody adres powiadamia Ubezpieczonego o wysokości przyznanej świadczenia.
- Jeżeli wyjaśnienie wszystkich okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości świadczenia

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.

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

## § 15

### Zawarcie Umowy Ubezpieczenia

- Umowa Ubezpieczenia zostaje zawarta na czas nieokreślony.
- Każda ze stron Umowy Ubezpieczenia – Ubezpieczający (Bank) i Ubezpieczyciel ma prawo do wypowiedzenia Umowy Ubezpieczenia w każdej chwili z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
- Ubezpieczający ma prawo do odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia w terminie 7 dni od jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy następuje na podstawie pisemnego oświadczenia Ubezpieczającego.
- Złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Ubezpieczenia oraz wypowiedzenie Umowy Ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

## § 16

### Składka

- Przy ustalaniu wysokości składki ubezpieczeniowej uwzględnia się koszty związane z zawarciem Umowy oraz z jej wykonaniem.
- Składka ubezpieczeniowa ustalana jest na każdy 12 miesięczny okres ochrony ubezpieczeniowej, według taryfy obowiązującej w dniu zawarcia Umowy.
- Wysokość składki oraz terminy jej płatności są określone w polisie. Za datę zapłaty składki przyjmuje się datę uznania rachunku bankowego Ubezpieczyciela, chyba że strony umówiły się inaczej.
- W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, każda ze stron może zażądać odpowiedniej zmiany wysokości składki, począwszy od dnia, gdy zaszła ta okoliczność, jednak nie wcześniej niż od początku bieżącego okresu ubezpieczenia. W razie zgłoszenia takiego żądania, druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
- Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
- W razie rozwiązania Umowy przed upływem okresu, na jaki została zawarta Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

## § 17

### Reklamacja

- W każdym przypadku osoba uprawniona z Umowy Ubezpieczenia może wnosić Reklamacje. Reklamacja to wystąpienie, w tym skarga i zażalenie, skierowane do Ubezpieczyciela zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela.
- Reklamacje można składać w następujący sposób:
  - Ubezpieczycielowi AXA Ubezpieczenia TUIR S. A.:
    - ustnie – telefonicznie pod nr telefonu **+48 22 444 70 00** (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora) albo osobiście podczas wizyty w jednostce Ubezpieczyciela,
    - w formie elektronicznej na adres e-mail: **serwis@axaubezpieczenia.pl**,
    - w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela – **AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. w Warszawie, ul. Chłodna 51**, albo
    - drogą pocztową na adres:  
**AXA Ubezpieczenia TUIR S.A.  
ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa.**

- Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej klientów.
- Odpowiedź Ubezpieczyciela na Reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo pocztą elektroniczną, jeżeli osoba składająca Reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo na wniosek osoby składającej Reklamację Ubezpieczyciel potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.
- Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ulatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.
- W przypadku gdy Ubezpieczyciel nie posiada danych kontaktowych osoby składającej Reklamację, przy składaniu Reklamacji, należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail (w przypadku wyboru takiej formy kontaktu).
- Odpowiedzi na Reklamację Ubezpieczyciel udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
- W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Ubezpieczyciel w tym terminie wyśle informację o przyczynie niemożności rozpatrzenia Reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na Reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.
- Jeżeli osoba składająca Reklamację nie zgadza się ze stanowiskiem Ubezpieczyciela wyrażonym w odpowiedzi na Reklamację, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Osoba składająca reklamację może również wystąpić do sądu powszechnego z powództwem przeciwko Ubezpieczycielowi tj. AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. według właściwości określonej w §18 ust. 3.

## § 18

### Postanowienia końcowe

- Do Umowy mogą być wprowadzone, za zgodą stron, postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w niniejszych OWU.
- Wszystkie postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w niniejszych OWU, w tym również wszelkie zmiany Umowy dokonane w trakcie jej trwania muszą być potwierdzone poprzez wystawienie aneksu do Umowy przez Ubezpieczyciela.
- Do 31 grudnia 2015 r.  
Powództwo o roszczenia wynikające z Umowy Ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia.  
– Od 1 stycznia 2016 r.  
Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy Ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia.
- Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejscowego) Rzecznika Konsumentów.
- Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
- W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU stosuje się przepisy prawa polskiego.
- Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu nr BRE-TU/2015/11/1/24 z dnia 05.11.2015 r. obowiązującą od dnia 01.12.2015 roku.