



więcej / niż standard



OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA ASSISTANCE mBANK

DLA POSIADACZY KART BRE BANKU SA WYDANYCH PRZEZ mBANK

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia Assistance mBank dla Posiadaczy kart BRE Banku SA, zwane w dalszej części „OWU Assistance mBank”, stanowią podstawę zawarcia Umowy Ubezpieczenia, zwaną dalej Umową, pomiędzy BRE Ubezpieczenia Towarzystwem Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółką Akcyjną, zwaną dalej BRE Ubezpieczenia, a BRE Bankiem Spółką Akcyjną (mBank), zwanym dalej Bankiem.
2. Umowa zawarta zostaje na rachunek Posiadaczy Kart Banku.
3. Zawarcie Umowy zostanie potwierdzone przez BRE Ubezpieczenia Polisą Generalną, stanowiącą z OWU Assistance mBank integralną część Umowy.

§ 2

1. Na podstawie OWU Assistance mBank, BRE Ubezpieczenia zobowiązuje się wypłacić odszkodowanie lub wykonać świadczenie w przypadku zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, na warunkach określonych w OWU Assistance mBank.
2. Terminy użyte w OWU Assistance mBank oraz innych dokumentach związanych z OWU Assistance mBank oznaczają:
 - 1) **Karta** – karta kredytowa główna lub dodatkowa wydawana przez Bank na podstawie Umowy o korzystanie z karty;
 - 2) **Umowa o korzystanie z karty** – umowa zawarta pomiędzy Posiadaczem karty a Bankiem, będąca podstawą wydania Karty oraz regulująca zasady jej używania;
 - 3) **Posiadacz karty** – osoba fizyczna, która nie ukończyła 70. roku życia, uprawniona do korzystania z Karty na mocy Umowy o korzystanie z karty;
 - 4) **Ubezpieczający** – Bank zawierający Umowę Ubezpieczenia i zobowiązany do opłacania składki;
 - 5) **Ubezpieczony** – Posiadacz karty;
 - 6) **Umowa** – Umowa Ubezpieczenia zawarta pomiędzy Bankiem a BRE Ubezpieczenia, na podstawie postanowień OWU Assistance mBank, potwierdzona Polisą Generalną;
 - 7) **Polisa Generalna** – dokument potwierdzający zawarcie Umowy pomiędzy BRE Ubezpieczenia a Bankiem i zawierający szczegółowe jej postanowienia;
 - 8) **Suma ubezpieczenia** – kwota stanowiąca górną limit odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia za wszystkie zdarzenia objęte ochroną ubezpieczeniową w ramach poszczególnych ubezpieczeń w każdym rocznym okresie ubezpieczenia danego Ubezpieczonego;
 - 9) **Zastrzeżenie karty** – nieodwołalne zablokowanie w systemie możliwości korzystania z Karty w sposób, który został szczegółowo określony w warunkach wydawania i zasadach używania Karty określonych przez Bank;
 - 10) **Centrum Alarmowe** – jednostka organizacyjna wskazana przez BRE Ubezpieczenia, do której Ubezpieczony zobowiązany jest zgłosić zaistnienie zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową;
 - 11) **Centrum Obsługi Kart Platniczych (COKP)** – jednostka organizacyjna wskazana przez BRE Ubezpieczenia, upoważniona do dokonywania autoryzacji uprawnień do świadczeń, dokonywania blokady środków na koncie Karty zgodnie z § 23 ust. 1 pkt. 6 OWU Assistance mBank;
 - 12) **Choroba przewlekła** – stan chorobowy charakteryzujący się powolnym rozwojem oraz długookresowym przebiegiem trwający zwykle miesiącami lub latami, stale bądź okresowo leczony;
 - 13) **Choroba psychiczna** – choroba zakwalifikowana w Międzynarodowej Statystycznej Klasyfikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych ICD 10 jako zaburzenia psychiczne i zaburzenia zachowania (F00-F99);
 - 14) **Dziecko** – dziecko Ubezpieczonego własne, a także przysposobione lub pasierb w wieku do lat 15, zamieszkałe na stałe w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego;
 - 15) **Hospitalizacja** – pobyt Ubezpieczonego w szpitalu w celach leczniczych, trwający nieprzerwanie przez okres dłuższy niż 7 dni;
 - 16) **Lekarz prowadzący** – osoba posiadająca uprawnienia do wykonywania zawodu lekarza, nie będąca członkiem rodziny Ubezpieczonego (tj. osoba inna niż współmałżonek, wstępni, zstępni, rodzeństwo, teściowie, zięciowie, synowie, przysposabiający i przysposobieni Ubezpieczonego) realizująca świadczenia medyczne wobec Ubezpieczonego lub jego dzieci;
 - 17) **Miejsce zamieszkania** – lokal mieszkalny lub dom jednorodzinny na terytorium RP, wskazany przez Ubezpieczonego, jako miejsce stałego pobytu Ubezpieczonego;
 - 18) **Nagle zachorowanie** – powstały w sposób nagły stan chorobowy zagrażający zdrowiu lub życiu Ubezpieczonego, wymagający natychmiastowej pomocy lekarskiej, z wyłączeniem wszelkich chorób czy niedyspozycji, które zaistniały przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej udzielanej Ubezpieczonemu zgodnie z OWU Assistance mBank, w tym zwłaszcza chorób o charakterze przewlekłym;
 - 19) **Nieszczęśliwy wypadek** – nagle zdarzenie, które wystąpiło na terenie RP, wywołane przyczyną zewnętrzną, w którego następstwie Ubezpieczony niezależnie od swojej woli doznał trwałego uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia lub zmarł; za nieszczęśliwy wypadek nie uznaje się uderu mózgu, zawału serca oraz zdarzeń będących następstwem wszelkich chorób, nawet występujących w sposób nagły;
 - 20) **Osoba bliska** – współmałżonek, konkubent, rodzice, teściowie, przysposobieni, krewni i powinowaci Ubezpieczonego oraz osoby prowadzące z Ubezpieczonym wspólne gospodarstwo domowe;
 - 21) **Osoba niesamodzielną** – osoba pozostająca pod opieką Ubezpieczonego, niesamodzielną ze względu na wiek lub osobą niezdolną do samodzielnej egzystencji w rozumieniu przepisów o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych;
 - 22) **Pakiet** – pakiet wskazany w § 3 ust. 1 OWU Assistance mBank określający zakres ochrony ubezpieczeniowej przysługującej Ubezpieczonemu;
 - 23) **Roczny okres ubezpieczenia** – 12 miesięczny okres liczony od dnia rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej w odniesieniu do danego Ubezpieczonego lub rocznicy jej rozpoczęcia;
 - 24) **RP** – Rzeczpospolita Polska;
 - 25) **Zamieszki** – gwałtowne demonstracje lub wrogie akcje skierowane przeciwko władzy, których celem jest zmiana istniejącego porządku prawnego;
 - 24) **Strajk** – przerwa w pracy podjęta przez pracowników w zamiarze wymuszenia spełnienia żądań o charakterze politycznym, ekonomicznym lub socjalnym;
 - 25) **Terroryzm/sabotaż** – nielegalne akcje indywidualne lub grupowe organizowane z pobudek politycznych, religijnych lub ideologicznych skierowane przeciwko osobom lub obiektom:
 - a) w celu zastraszenia ludności i dezorganizacji życia publicznego (terroryzm),
 - b) w celu dezorganizacji funkcjonowania transportu publicznego, zakładów produkcyjnych lub usługowych (sabotaż);
 - 24) **Sporty i aktywności wysokiego ryzyka** – alpinizm, wspinaczka wysokogórska i skałkowa, baloniarstwo, lotnictwo, motolotnictwo, paralotnictwo, szybownictwo oraz pilotowanie jakichkolwiek statków powietrznych (zgodnie z definicją ustawy prawo lotnicze), rafting, skoki do wody lub inne sporty wodne uprawiane na rzekach górskich, nurkowanie przy użyciu sprzętu specjalistycznego oraz na tzw. bezdechu (freediving), narciarstwo, snowboard, skoki na gumowej linie, spadochroniarstwo, speleologia, sporty motorowe i motorowodne, sporty i sztuki walki, myślistwo, jazda konna, bobsleje, skoki narciarskie, jazda na nartach wodnych, kitesurfing, heliskiing, heliboarding, mountainboarding, parkur, free run, B.A.S.E. jumping, downhill, streetluge, udział w wyścigach wszelkiego rodzaju, oraz jazdach próbnych, a także próbach szybkościowych poza lekkoatletyką i pływaniem, a także uczestniczenie w wyprawach survivalowych lub wyprawach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi czy przyrodniczymi.

§ 4

Zakres Ubezpieczenia. Ochrona ubezpieczeniowa

1. Umowa zawarta jest w zakresie następujących Pakietów:

- I. Pakietu Medycznego,
- II. Medycznej Platformy Informacyjnej (MPI),
- III. Pakietu Serwisu Concierge oraz Serwisu Informacyjnego,
- IV. Pakietu Infolinii Prawnej.

2. BRE Ubezpieczenia udziela ochrony ubezpieczeniowej do wysokości określonej Sumami ubezpieczenia lub do rocznego limitu liczby świadczeń wskazanych dla poszczególnych Pakietów, zgodnie z postanowieniami §28 OWU Assistance mBank.

3. Ochrona ubezpieczeniowa w zakresie Pakietu Medycznego, Medycznej Platformy Informacyjnej, Pakietu Serwisu Informacyjnego oraz Pakietu Infolinii Prawnej obowiązuje na terytorium RP i obejmuje wyłącznie zdarzenia zaistniałe na terytorium RP w okresie trwania ochrony ubezpieczeniowej danego Ubezpieczonego. Świadczenia spełnione będą na terytorium RP.
4. Usługi w zakresie Pakietu Serwisu Concierge będą świadczone na terenie całego świata, z wyłączeniem krajów znajdujących się w stanie wojny, zamieszek lub zagrożenia zamachami terrorystycznymi.
5. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się wobec:
 - a) Ubezpieczonego, któremu wydano Kartę przed dniem zawarcia Umowy – z dniem wejścia w życie Umowy i pod warunkiem zgłoszenia Karty do ubezpieczenia, jednak nie wcześniej niż z dniem aktywacji Karty,
 - b) Ubezpieczonego, któremu wydano Kartę po dniu zawarcia Umowy – z dniem aktywacji Karty Ubezpieczonemu, nie wcześniej jednak niż z dniem wejścia w życie Umowy i pod warunkiem zgłoszenia Karty do ubezpieczenia.
6. Ochrona ubezpieczeniowa w stosunku do poszczególnych Ubezpieczonych wygasa:
 - 1) z dniem rozwiązania Umowy,
 - 2) z dniem rozwiązania Umowy o korzystanie z karty,
 - 3) po upływie 14 dni od dnia zastrzeżenia Karty,
 - 4) z dniem utraty ważności Karty.
7. W przypadku utraty ważności Karty lub jej zastrzeżenia, o których mowa w ust. 6 lit. 3) i 4) powyżej, ochrona ubezpieczeniowa zostaje automatycznie wznowiona z chwilą aktywacji nowej Karty wydanej w miejsce Karty zastrzeżonej lub Karty, która straciła ważność.
8. BRE Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności i jest zwolnione z obowiązku zwrotu wszelkich kosztów, jeżeli Ubezpieczony nie wykonał obowiązku przedniego zgłoszenia żądania spełnienia świadczenia do Centrum Alarmowego zgodnie z postanowieniami OWU i poniósł takie koszty bez porozumienia z Centrum Alarmowym.
9. BRE Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub opóźnienie w wykonaniu usługi assistance określonej w OWU Assistance mBank, jeśli opóźnienie lub niemożliwość wykonania świadczeń spowodowane są strajkami, niepokojami społecznymi, zamieszkami, atakami terroru, sabotażem, wojną (również domową), skutkami promieniowania radioaktywnego, siłą wyższą, anomaliami pogodowymi lub nagłym mrozem, a także ograniczeniami w poruszaniu się wprowadzonymi decyzjami władz administracyjnych, mogącymi powodować niedyspozycyjność usługodawców realizujących dane świadczenia.
10. Odpowiedzialność BRE Ubezpieczenia jest wyłączona w przypadku, gdy szkoda nastąpiła w związku z prowadzoną przez Ubezpieczonego działalnością zawodową lub gospodarczą.

I. PAKIET MEDYCZNY

§ 4

Przedmiot i zakres Ubezpieczenia

1. Przedmiotem ubezpieczenia w ramach Pakietu Medycznego jest organizacja albo organizacja i pokrycie kosztów usług assistance określonych poniżej, świadczonych na rzecz Ubezpieczonych za pośrednictwem Centrum Alarmowego w przypadku wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową w czasie trwania odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia.
2. Zdarzeniem objętym ochroną ubezpieczeniową, które uzasadnia świadczenie usług assistance, jest:
 - 1) nieszczęśliwy wypadek Ubezpieczonego,
 - 2) nagle zachorowanie Ubezpieczonego,
 - 3) hospitalizacja Ubezpieczonego.
3. Odpowiedzialność BRE Ubezpieczenia polega na spełnieniu na rzecz Ubezpieczonego jednego lub kilku niżej wymienionych świadczeń assistance w ramach jednego zdarzenia, szczegółowo uregulowanych w opisie poszczególnych świadczeń:
 - 1) wizyta lekarza (w tym pediatrii),
 - 2) wizyta pielęgniarki,
 - 3) dostawa leków i sprzętu rehabilitacyjnego,
 - 4) opieka pielęgniarska po hospitalizacji,
 - 5) transport medyczny,
 - 6) opieka nad dziećmi, osobami niesamodzielnymi albo przewóz opiekuna do dzieci lub opiekuna nad osobami niesamodzielnymi w przypadku nagłej hospitalizacji Ubezpieczonego,

- 7) transport zwierząt domowych (psów i kotów),
- 8) organizacja wizyty u psychologa,
- 9) organizacja procesu rehabilitacyjnego,
- 10) całodobowe medyczne centrum rezerwacyjne,
- 11) przekazanie pilnych wiadomości.

§ 5

Wizyta lekarza

1. Jeżeli w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania Ubezpieczony lub jego dziecko doznali uszkodzenia ciała lub uszczerbku na zdrowiu, Centrum Alarmowe organizuje – pod warunkiem że stan zdrowia Ubezpieczonego lub jego dziecka wg oceny lekarza Centrum Alarmowego nie wymaga interwencji pogotowia ratunkowego – wizytę lekarza pierwszego kontaktu lub pediatry w miejscu pobytu Ubezpieczonego lub jego dziecka na terytorium RP oraz pokryje koszty dojazdu i honorarium lekarza. W przypadku gdy w ocenie lekarza Centrum Alarmowego zdarzenie wymaga interwencji pogotowia ratunkowego Centrum Alarmowe informuje Ubezpieczonego o konieczności dokonania zgłoszenia bezpośrednio pod numerem telefonu pogotowia ratunkowego.
2. Świadczenie przysługuje nie więcej niż dwa razy w ciągu każdego rocznego okresu ubezpieczenia, w razie nieszczęśliwego wypadku w miejscu pobytu na terytorium RP lub z powodu nagłego zachorowania, gdy stan zdrowia Ubezpieczonego uniemożliwia samodzielne udanie się do lekarza.
3. O zasadności organizacji i pokrycia kosztów świadczenia decyduje lekarz Centrum Alarmowego. Prawo do świadczeń o charakterze medycznym określonych w OWU Assistance mBank przysługuje pod warunkiem ścisłego stosowania się przez Ubezpieczonego do decyzji i zaleceń lekarza Centrum Alarmowego.

§ 6

Wizyta pielęgniarki

1. Jeżeli w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania Ubezpieczony doznał uszkodzenia ciała lub uszczerbku na zdrowiu, Centrum Alarmowe, na zlecenie lekarza prowadzącego, organizuje wizytę pielęgniarki w miejscu pobytu Ubezpieczonego na terytorium RP oraz pokryje koszty dojazdu i honorarium pielęgniarki za wizytę.
2. Świadczenie przysługuje nie więcej niż dwa razy w ciągu każdego rocznego okresu ubezpieczenia.

§ 7

Dostawa leków i sprzętu rehabilitacyjnego

1. Jeżeli Ubezpieczony w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania, zgodnie z dokumentem zwolnienia lekarskiego wydanym przez lekarza prowadzącego, powinien leżeć, przez co najmniej 5 dni, Centrum Alarmowe organizuje i pokryje koszty dostarczenia niezbędnych leków i sprzętu rehabilitacyjnego, zaleconych wcześniej przez lekarza prowadzącego na podstawie recept i odpowiednio pisemnych zaleceń, do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego.
2. Ubezpieczonemu przysługuje organizacja i pokrycie kosztów dostawy leków i sprzętu rehabilitacyjnego w okresie danego zwolnienia, nie więcej niż dwa razy w ciągu każdego rocznego okresu ubezpieczenia.
3. Ubezpieczenie nie obejmuje wartości leków ani sprzętu rehabilitacyjnego. Koszty nabycia leków, jak i sprzętu rehabilitacyjnego pokrywa Ubezpieczony.

§ 8

Opieka pielęgniarska po hospitalizacji

1. Jeżeli Ubezpieczony w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania był hospitalizowany przez okres minimum 7 dni oraz, zgodnie z dokumentem zwolnienia lekarskiego wydanym przez lekarza, powinien leżeć po okresie hospitalizacji, Centrum Alarmowe organizuje i pokryje koszty opieki pielęgniarskiej (tj. łączne koszty dojazdu i honorarium pielęgniarki) w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego po zakończeniu hospitalizacji.
2. Świadczenie przysługuje nie więcej niż dwa razy w ciągu każdego rocznego okresu ubezpieczenia.
3. Świadczenie przysługuje przez okres 48 h.

§ 9

Transport medyczny

1. Jeżeli w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania Ubezpieczonego, zaistniała konieczność – zgodnie z zaleceniem lekarza, którego wizytę organizowało Centrum Alarmowe – przewiezienia Ubezpieczonego do placówki medycznej, Centrum Alarmowe organizuje i pokryje – do wysokości Sumy ubezpieczenia transportu medycznego – koszty transportu medycznego Ubezpieczonego do najbliższej placówki medycznej na terytorium RP mogącej udzielić Ubezpieczonemu pomocy.
2. W przypadku gdy placówka, w której przebywa Ubezpieczony, nie odpowiada wymogom leczenia odpowiednim dla jego stanu zdrowia, lub Ubezpieczony jest skierowany na zabieg lub badania lekarskie do innej placówki, Centrum Alarmowe organizuje i pokryje – do wysokości Sumy ubezpieczenia transportu medycznego – transport do innej placówki medycznej. Transport jest

organizowany, na pisemne zalecenie lekarza prowadzącego leczenie po akceptacji lekarza Centrum Alarmowego, o ile stan zdrowia pacjenta utrudnia skorzystanie z dostępnego publicznego lub prywatnego środka transportu.

3. Jeżeli w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania Ubezpieczony został hospitalizowany przez okres co najmniej 7 dni, Centrum Alarmowe organizuje i pokryje – do wysokości Sumy ubezpieczenia – koszty transportu medycznego Ubezpieczonego ze szpitala do miejsca zamieszkania na terytorium RP. O zasadności transportu decyduje lekarz Centrum Alarmowego, po konsultacji z lekarzem prowadzącym.
4. Suma ubezpieczenia dla świadczeń wskazanych w ust. 1-3 powyżej ustalona jest dla każdego rocznego okresu ubezpieczenia danego Ubezpieczonego łącznie dla wszystkich zdarzeń zaistniałych w rocznym okresie ubezpieczenia. Każdorazowe pokrycie przez BRE Ubezpieczenia kosztów świadczenia assistance wynikającego z ust. 1, 2 lub 3 powyżej powoduje zmniejszenie o kwotę tych kosztów Sumy ubezpieczenia w ramach transportu medycznego dla pozostałych świadczeń.
5. Decyzję o wyborze środka transportu podejmuje lekarz Centrum Alarmowego po konsultacji, z lekarzem prowadzącym Ubezpieczonego uwzględniając stan zdrowia Ubezpieczonego, dostępne środki transportu oraz czas i cel transportu.
6. Prawo do świadczeń o charakterze medycznym określonych w OWU Assistance mBank przysługuje pod warunkiem ścisłego stosowania się przez Ubezpieczonego do decyzji i zaleceń lekarza Centrum Alarmowego, wydawanych w porozumieniu z lekarzem prowadzącym.

§ 10

Opieka nad dziećmi, osobami niesamodzielnymi w przypadku nagłej hospitalizacji Ubezpieczonego

1. W przypadku nagłej hospitalizacji Ubezpieczonego w wyniku nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania, Centrum Alarmowe, na pisemny wniosek Ubezpieczonego lub innego prawnego opiekuna lub osoby bliskiej, organizuje i pokryje koszty opieki nad dziećmi Ubezpieczonego, lub osobami niesamodzielnymi mieszkającymi wraz z Ubezpieczonym w miejscu zamieszkania. Świadczenie jest realizowane wyłącznie w przypadku hospitalizacji trwającej co najmniej 7 dni (planowany czas hospitalizacji potwierdza lekarz prowadzący zajmujący się Ubezpieczonym w szpitalu) i w sytuacji, gdy w miejscu zamieszkania nie ma osoby, która mogłaby takie świadczenie zapewnić lub nie jest ona w stanie dotrzeć do miejsca zamieszkania.
2. Świadczenie realizowane jest w miejscu uzgodnionym z opiekunem prawnym na terytorium RP i pod warunkiem podjęcia takich uzgodnień z opiekunem prawnym tych osób. W przypadku braku kontaktu z opiekunem prawnym dzieci, osób niesamodzielnymi, Centrum Alarmowe przekazuje zobowiązanie do opieki nad dziećmi, osobami niesamodzielnymi placówce opieki społecznej właściwej dla miejsca zamieszkania Ubezpieczonego.
3. Osoba zgłaszająca wniosek o spełnienie świadczenia określonego w ust. 1, zobowiązana jest do udzielenia pełnej informacji, jeśli opieka nad dziećmi, osobami niesamodzielnymi wymaga specjalnego postępowania (np. cierpią one na choroby przewlekłe lub wymagają rehabilitacji) oraz jeśli przyjmują one leki lub znajdują się na diecie.
4. Świadczenie przysługuje przez okres 48 h, chyba że została zapewniona opieka przez osobę bliską przed upływem tego terminu.
5. Ubezpieczony, który skorzystał ze świadczenia wskazanego w §11 OWU Assistance mBank lub zgłosił żądanie spełnienia takiego świadczenia, nie może skorzystać ze świadczenia wskazanego w §10 OWU Assistance mBank.
6. Świadczenie przysługuje nie więcej niż dwa razy w ciągu każdego rocznego okresu ubezpieczenia.
7. Świadczenie polega na zapewnieniu opieki poprzez opiekunkę wskazaną przez podmiot zajmujący się świadczeniem tego typu usług lub przez pielęgniarkę.

§ 11

Przewóz opiekuna do dzieci lub opiekuna nad osobami niesamodzielnymi w przypadku nagłej hospitalizacji Ubezpieczonego

1. W przypadku nagłej hospitalizacji Ubezpieczonego w wyniku nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania, trwającej co najmniej 7 dni, Centrum Alarmowe, na pisemny wniosek Ubezpieczonego lub innego prawnego opiekuna lub osoby bliskiej, organizuje i pokryje koszty przewozu na terytorium RP osoby wyznaczonej przez Ubezpieczonego, za zgodą tej osoby, z jej miejsca zamieszkania do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego, w celu sprawowania opieki nad dziećmi lub w celu sprawowania opieki nad osobami niesamodzielnymi. Świadczenie jest realizowane wyłącznie w przypadku hospitalizacji trwającej co najmniej 7 dni (planowany czas hospitalizacji potwierdza lekarz prowadzący zajmujący się Ubezpieczonym w szpitalu) i w sytuacji, gdy w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego nie ma osoby, która mogłaby taką opiekę zapewnić lub nie jest ona w stanie dotrzeć do miejsca zamieszkania.

2. O wyborze środka transportu decyduje Centrum Alarmowe i może to być:

- pociąg pospieszny – bilet PKP pierwszej klasy lub
- taksówka osobowa – jednak nie dalej niż na odległość maksymalnie 100 km lub,
- samolot, w sytuacji gdy podróż pociągami lub autobusami trwałaby ponad osiem godzin – bilet lotniczy w klasie ekonomicznej lub
- autobus.

3. Niewykorzystanie przez osobę wskazaną przez Ubezpieczonego biletu na środek transportu lub zorganizowanego środka transportu w uzgodnionym z Ubezpieczonym terminie wskazanym przez Centrum Alarmowe zwalnia BRE Ubezpieczenia z odpowiedzialności w zakresie tego świadczenia.
4. Ubezpieczony, który skorzystał ze świadczenia wskazanego w §10, lub zgłosił żądanie spełnienia takiego świadczenia, nie może skorzystać ze świadczenia wskazanego w §11.
5. Świadczenie przysługuje nie więcej niż dwa razy w ciągu każdego rocznego okresu ubezpieczenia.

§ 12

Transport zwierząt domowych (psów i kotów)

1. W przypadku nagłej hospitalizacji Ubezpieczonego w wyniku nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania, Centrum Alarmowe, na wniosek Ubezpieczonego, organizuje i pokryje koszty transportu zwierząt domowych (wyłącznie psów i kotów) należących do Ubezpieczonego z miejsca zamieszkania Ubezpieczonego do najbliższego schroniska albo hotelu dla zwierząt. Świadczenie jest realizowane wyłącznie w przypadku hospitalizacji trwającej co najmniej 7 dni (planowany czas hospitalizacji potwierdza lekarz prowadzący zajmujący się Ubezpieczonym w szpitalu) i w sytuacji, gdy w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego nie ma osoby, która mogłaby taki transport zapewnić.
2. Świadczenie przysługuje nie więcej niż dwa razy w ciągu każdego rocznego okresu ubezpieczenia.
3. Świadczenie przysługuje pod warunkiem, że Ubezpieczony zapewni przedstawicielowi Centrum Alarmowego dostęp do miejsca zamieszkania, w którym przebywa zwierzę oraz pod warunkiem przedstawienia potwierdzenia wymaganych szczepień.

§ 13

Organizacja wizyty u psychologa

1. W przypadku gdy w opinii lekarza prowadzącego leczenie Ubezpieczonego w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania, Ubezpieczonemu niezbędna jest pomoc psychologa, spowodowana znacznym pogorszeniem stanu psychicznego pozostającym w bezpośrednim związku z tym wypadkiem lub zachorowaniem, Centrum Alarmowe, na wniosek Ubezpieczonego, organizuje terapię psychologiczną.
2. Świadczenie, o którym mowa w ust. 1 powyżej polega wyłącznie na zorganizowaniu wizyty u psychologa. Koszt terapii psychologicznej ponosi Ubezpieczony. BRE Ubezpieczenia nie obejmuje ochroną ubezpieczeniową przebiegu i skutków terapii prowadzonej w ramach takiej wizyty.
3. W zakresie organizacji wizyty u psychologa nie występują limity świadczeń w ciągu rocznego okresu ubezpieczenia.

§ 14

Organizacja procesu rehabilitacyjnego

1. W przypadku gdy w wyniku nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania niezbędna jest rehabilitacja Ubezpieczonego, Centrum Alarmowe, na wniosek Ubezpieczonego, organizuje wizytę u lekarza specjalisty, który ustali kierunek rehabilitacji Ubezpieczonego oraz zorganizuje zalecaną przez lekarza specjalistę terapię rehabilitacyjną.
2. Świadczenie, o którym mowa w ust. 1 powyżej, polega wyłącznie na zorganizowaniu rehabilitacji. Koszt terapii rehabilitacyjnej ponosi Ubezpieczony. BRE Ubezpieczenia nie obejmuje ochroną ubezpieczeniową przebiegu i skutków terapii prowadzonej w ramach rehabilitacji.
3. W zakresie organizacji procesu rehabilitacyjnego nie występują limity świadczeń w ciągu rocznego okresu ubezpieczenia.

§ 15

Całodobowe medyczne centrum rezerwacyjne

1. W ramach całodobowego medycznego centrum rezerwacyjnego Centrum Alarmowe organizuje, na wniosek Ubezpieczonego i w oparciu o ogólnodostępne bazy danych, wizytę u wskazanego przez Ubezpieczonego lekarza specjalistę.
2. Koszty wizyty lekarza ponosi Ubezpieczony.
3. Świadczenie, o którym mowa w ust. 1 powyżej polega na skontaktowaniu się z placówką medyczną, najbliższą miejscu pobytu Ubezpieczonego, która świadczy usługi właściwego specjalisty, i, o ile jest to możliwe, umówieniu wizyty Ubezpieczonego w tej placówce.
4. W zakresie całodobowego medycznego centrum rezerwacyjnego nie występują limity świadczeń w ciągu rocznego okresu ubezpieczenia.

§ 16

Przekazywanie pilnych wiadomości

1. Centrum Alarmowe, na wniosek Ubezpieczonego, przekazuje niezwłocznie osobie wyznaczonej przez Ubezpieczonego, każdą pilną wiadomość dotyczącą jakiegokolwiek nagłego wypadku, do którego doszło w wyniku nagłego zachorowania lub nie-szczęśliwego wypadku, któremu uległ Ubezpieczony.
2. Ubezpieczony zobowiązany jest do podania danych kontaktowych osoby, której ma być przekazana pilna wiadomość. Centrum Alarmowe nie ponosi odpowiedzialności za skutki przekazania wiadomości.

§ 17

Wyłączenia odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia

1. Z zakresu odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia wyłączone są:
 - 1) koszty wizyty lekarza, pielęgniarki i transportu medycznego oraz innych usług, które zorganizowane zostały przez Centrum Alarmowe na skutek okoliczności nie podanych do wiadomości Centrum Alarmowego albo podanych nieprawdźliwie koszty takich świadczeń ponosi Ubezpieczony,
 - 2) koszty wizyty lekarza, pielęgniarki i transportu medycznego oraz innych usług, które zorganizowane zostały przez Ubezpieczonego bez wcześniejszej konsultacji i akceptacji przez Centrum Alarmowe.
2. Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje zdarzeń powstałych z tytułu lub w następstwie:
 - 1) chorób przewlekłych, psychicznych lub depresji,
 - 2) chorób, z którymi związana była hospitalizacja Ubezpieczonego w ciągu ostatnich sześciu miesięcy przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej w stosunku do poszczególnych Ubezpieczonych,
 - 3) fizykoterapii, helioterapii, zabiegów ze wskazań estetycznych,
 - 4) chorób przenoszonych drogą płciową, chorób wenerycznych, AIDS i wirusa HIV pozytywnego,
 - 5) przerwania ciąży, sztucznego zapłodnienia lub każdego innego leczenia bezpłodności, użycia środków antykoncepcyjnych,
 - 6) alkoholizmu lub działania Ubezpieczonego 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 o przeciwdziałaniu narkomanii) albo leków nie przepisanych przez lekarza lub użytych niezgodnie z zaleceniem lekarza, bądź ze wskazaniem ich użycia, chyba, że fakt ten nie miał wpływu na powstanie zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową,
 - 7) epidemii, o których odpowiednie władze kraju poinformowały w środkach masowego przekazu, skażeń oraz katastrof naturalnych,
 - 8) promieniowania radioaktywnego i jonizującego,
 - 9) wydarzeń związanych z wojnami domowymi lub o zasięgu międzynarodowym, rozruchami i niepokojami społecznymi, aktami sabotażu oraz zamachami,
 - 10) wypadków wynikających z brania udziału w zakładach, przestępstwach lub bójkach, za wyjątkiem działania w obronie koniecznej lub w stanie wyższej konieczności,
 - 11) leczenia przez lekarza będącego członkiem rodziny Ubezpieczonego,
 - 12) szczepień, a także leczenia dentystycznego,
 - 13) uprawiania sportów i aktywności wysokiego ryzyka,
 - 14) uprawiania dyscyplin sportowych będących źródłem dochodu Ubezpieczonego,
 - 15) wypadków wynikających z zabiegów lub leczenia nie uznanego w sposób naukowy i medyczny,
 - 16) niestosowania się Ubezpieczonego do zaleceń lekarza prowadzącego lub lekarza Centrum Alarmowego.
3. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte następstwa zdarzeń powstałych przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej w stosunku do poszczególnych Ubezpieczonych.
4. Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje zdarzeń i skutków zdarzeń związanych z zagrożeniem życia, wymagających natychmiastowej interwencji pogotowia ratunkowego.

II. MEDYCZNA PLATFORMA INFORMACYJNA

§ 18

1. Zdarzeniem objętym ochroną ubezpieczeniową, które uzasadnia świadczenie usług informacyjnych, jest wystąpienie problemów zdrowotnych, w wyniku których Ubezpieczony zgłasza telefonicznie do Centrum Alarmowego wniosek o uzyskanie informacji o charakterze medycznym.
2. Odpowiedzialność BRE Ubezpieczenia polega na zapewnieniu Ubezpieczonemu możliwości skorzystania z czynnej w godzinach od godz. 7.00 do godz. 23.00 infolinii, w ramach której udzielane są przez wyszkolony personel medyczny – lekarzy albo pielęgniarki – informacje medyczne wskazane w § 19 OWU Assistance mBank.

§ 19

1. Zakres informacji udzielanych w ramach Medycznej Platformy Informacyjnej obejmuje przekazanie Ubezpieczonemu informacji o:
 - 1) zdrowiu, chorobie i jednostkach chorobowych,
 - 2) zachowaniach prozdrowotnych,
 - 3) szpitalach, aptekach, przychodniach, lekarzach ogólnych – znajdujących się na terenie RP,
 - 4) pielęgnacji niemowląt,
 - 5) lekach oraz objawach niepożądanych przy ich przyjmowaniu,
 - 6) dietach, zdrowym żywieniu,
 - 7) grupach wsparcia, telefonach zaufania – świadczących pomoc i dostępnych na terenie RP,
 - 8) transporcie medycznym,
 - 9) stanach wymagających nagłej pomocy,
 - 10) danych teleadresowych placówek dziennego pobytu, danych o domach opieki, klubach kombatanckich itp. z przeznaczeniem dla osób starszych, którymi są osoby powyżej 60. roku życia.
2. W zakresie Medycznej Platformy Informacyjnej nie występują limity świadczeń informacyjnych w ciągu rocznego okresu ubezpieczenia.

III. PAKIET SERWISU CONCIERGE oraz SERWISU INFORMACYJNEGO

§ 20

PAKIET SERWISU CONCIERGE

Usługi Pakietu Serwisu Concierge polegają na zorganizowaniu przez Centrum Alarmowe na wniosek Ubezpieczonego usługi określonej w § 21 OWU Assistance mBank świadczonej przez podmiot trzeci na rzecz Ubezpieczonego. Całkowity koszt usługi ponosi Ubezpieczony. Zapłata za usługę dokonywana jest przy użyciu Karty u podmiotu – dostawcy usługi – bezpośrednio przez Ubezpieczonego lub – o ile to możliwe – za pośrednictwem Centrum Alarmowego.

§ 21

Zakres usług udzielanych w ramach Pakietu Serwisu Concierge obejmuje organizację na terenie całego świata następujących świadczeń dostępnych w miarę lokalnych możliwości:

- 1) dostarczenie towarów – świadczenie obejmuje organizację, na wniosek i koszt Ubezpieczonego, dostarczenia wskazanych przez Ubezpieczonego towarów (np. kwiatów, zakupów, standardowego prezentu, etc.) pod wskazany przez Ubezpieczonego adres,
- 2) organizację wycieczki w wybranym przez Ubezpieczonego miejscu – świadczenie obejmuje dokonanie rezerwacji, na wniosek i koszt Ubezpieczonego, wybranego hotelu, pensjonatu, wycieczek organizowanych przez biura podróży,
- 3) organizację opieki nad dzieckiem lub innej pomocy domowej – świadczenie obejmuje zorganizowanie, na wniosek i koszt Ubezpieczonego, opieki nad dziećmi Ubezpieczonego lub usług pomocy domowej w zakresie drobnych prac domowych w miejscu wskazanym przez Ubezpieczonego,
- 4) organizację opieki dla drobnych zwierząt domowych to jest kotów i/ albo psów – świadczenie obejmuje zorganizowanie, na wniosek i koszt Ubezpieczonego, opieki nad drobnymi zwierzętami domowymi za pośrednictwem podmiotów wyspecjalizowanych w tym zakresie, w miejscu wskazanym przez Ubezpieczonego,
- 5) organizację usług specjalnych w miejscu wskazanym przez Ubezpieczonego – świadczenie obejmuje zorganizowanie, na wniosek i koszt Ubezpieczonego, wizyty usługodawcy określonego przez Ubezpieczonego takich jak osoba trener, masażysta, fryzjer, itp., w miejscu wskazanym przez Ubezpieczonego,
- 6) zorganizowanie przeglądu technicznego/naprawy samochodu Ubezpieczonego – świadczenie obejmuje dokonanie, na wniosek i koszt Ubezpieczonego, rezerwacji terminu przeglądu technicznego/naprawy samochodu w wybranej przez Ubezpieczonego stacji serwisowej, oraz organizację odbioru samochodu w miejscu ustalonym z Ubezpieczonym, dostarczenia samochodu do stacji serwisowej oraz odbioru samochodu ze stacji i dostarczenia samochodu w miejsce ustalone z Ubezpieczonym,
- 7) zorganizowanie usługi oddania samochodu Ubezpieczonego do myjni samochodowej – świadczenie obejmuje zorganizowanie, na wniosek i koszt Ubezpieczonego, odbioru samochodu w miejscu ustalonym z Ubezpieczonym, zawiezienia samochodu na myjnię samochodową w celu realizacji usługi, a następnie odprowadzenia samochodu w miejsce ustalone z Ubezpieczonym,
- 8) zorganizowanie wynajmu samochodu lub pojazdu zastępczego – świadczenie obejmuje zorganizowanie na wniosek i koszt Ubezpieczonego według specjalnych, preferencyjnych cen dla Posiadaczy Kart Banku, wynajmu samochodu w klasie minimum średniej lub pojazdu zastępczego, w agencji wynajmu (rent a car), podstawienia samochodu lub pojazdu zastępczego w miejscu ustalonym z Ubezpieczonym a następnie odbioru samochodu lub pojazdu zastępczego z miejsca ustalonego z Ubezpieczonym,

- 9) zorganizowanie wynajmu limuzyny z kierowcą – świadczenie obejmuje zorganizowanie, na wniosek i koszt Ubezpieczonego, wynajmu limuzyny z kierowcą w agencji wynajmu (rent a car), oraz podstawienia limuzyny z kierowcą w miejscu ustalonym z Ubezpieczonym,
- 10) rezerwację i dostarczenie biletów na wybraną imprezę kulturalną i sportową oraz biletów lotniczych, kolejowych lub auto-karowych – świadczenie obejmuje, na wniosek i koszt Ubezpieczonego, dokonanie rezerwacji lub dokonanie rezerwacji i organizację dostarczenia wskazanego przez Ubezpieczonego biletu pod podany przez Ubezpieczonego adres,
- 11) rezerwację w centrach biznesowych i konferencyjnych – świadczenie obejmuje dokonanie rezerwacji, na wniosek i koszt Ubezpieczonego, w wybranych przez Ubezpieczonego centrach biznesowych i konferencyjnych,
- 12) rezerwację miejsca we wskazanej przez Ubezpieczonego i/lub rekomendowanej przez Centrum Alarmowe placówce usługowej – świadczenie obejmuje dokonanie, na wniosek i koszt Ubezpieczonego, rezerwacji miejsca w restauracji, hotelu lub innej placówce usługowej o podobnym charakterze,
- 13) organizację przyjęć domowych – świadczenie obejmuje zamówienie, na wniosek i koszt Ubezpieczonego, usług firm cateringowych w miejscu określonym przez Ubezpieczonego,
- 14) zamówienie tłumaczeń pisemnych i ustnych – świadczenie obejmuje zamówienie, na wniosek i koszt Ubezpieczonego, usług profesjonalnych agencji tłumaczeniowych w zakresie tłumaczeń pisemnych oraz ustnych.

§ 22

Tryb realizacji usług Pakietu Serwisu Concierge przez Centrum Alarmowe

1. Świadczenia w ramach Pakietu Serwisu Concierge realizowane są na podstawie wniosku Ubezpieczonego, zgłoszonego telefonicznie do Centrum Alarmowego.
2. Całkowity koszt usługi wynikający z realizacji świadczenia Pakietu Serwisu Concierge ponosi Ubezpieczony.
3. Świadczenia w ramach Pakietu Serwisu Concierge mogą zostać zorganizowane za pośrednictwem Centrum Alarmowego, wyłącznie jeżeli spełnione zostaną łącznie następujące warunki:
 - 1) usługa, o której zorganizowanie wnioskuje Ubezpieczony, jest zgodna z prawem i jej realizacja nie narusza obowiązujących przepisów prawa,
 - 2) zorganizowanie usługi, o którą wnioskuje Ubezpieczony, nie jest sprzeczne z zasadami etycznymi lub zasadami współżycia społecznego, ani nie wymaga użycia metod niezgodnych z prawem,
 - 3) usługa, o której zorganizowanie wnioskuje Ubezpieczony, nie jest związana z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową, w tym w szczególności, w ramach realizacji świadczenia określonego w § 21 pkt. 1) OWU Assistance mBank, towar, o którego dostarczenie wnioskuje Ubezpieczony nie jest przeznaczony do dalszej sprzedaży,
 - 4) Centrum Alarmowe łącznie: zaakceptowało wniosek Ubezpieczonego o organizację usługi i przedstawiło kosztorys jej wykonania,
 - 5) Ubezpieczony udostępnił Centrum Alarmowemu wszystkie dane konieczne do sprawdzenia jego uprawnień do świadczeń oraz dane do realizacji tych świadczeń, w tym dane niezbędne do celu skontaktowania się z Ubezpieczonym,
 - 6) Ubezpieczony wyraził pisemną (lub wyrażoną w innej formie, zaakceptowanej przez Centrum Alarmowe) zgodę na pokrycie pełnego kosztu usługi za pomocą Karty wystawionej na jego nazwisko i udostępnił Centrum Alarmowemu wszystkie dane niezbędne dla obciążenia Karty kosztami usługi,
 - 7) możliwe jest (przy uwzględnieniu limitu środków dostępnych na rachunku Karty) pokrycie za pośrednictwem Centrum Alarmowego pełnego (lub częściowego) – jeżeli Centrum Alarmowe zaakceptuje częściowe pokrycie kosztu) kosztu usługi za pomocą Karty wystawionej na rzecz Ubezpieczonego,
 - 8) Ubezpieczony złożył wymagane przez Centrum Alarmowe oświadczenia co do wyrażenia zgody lub akceptacji warunków realizacji świadczeń, o których mowa powyżej, w szczególności: podpisał formularz przekazania/przyjęcia pojazdu.

§ 23

Procedura postępowania i obowiązki ubezpieczonego oraz wyłączenia odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia w ramach realizacji świadczeń Pakietu Serwisu Concierge przez Centrum Alarmowe

1. Procedura postępowania przy realizacji usług w ramach Pakietu Serwisu Concierge jest następująca:
 - 1) składając telefonicznie wniosek o zorganizowanie usługi Ubezpieczony podaje charakterystykę usługi lub towaru, o którego dostarczenie wnioskuje, wnioskowany sposób i termin realizacji usługi oraz opcjonalnie – zakres cenowy i maksymalny łączny koszt usługi,

- 2) Ubezpieczony i przedstawiciel Centrum Alarmowego uzgadniają termin, w którym Centrum Alarmowe przedstawi kosztorys usługi lub też informację o braku możliwości realizacji usługi,
- 3) Centrum Alarmowe przedstawia Ubezpieczonemu kosztorys określający pełny koszt usługi, jakim obciążą Ubezpieczonego; pełny koszt usługi obejmuje wszystkie koszty jakie muszą zostać poniesione w celu zrealizowania wnioskowanej usługi, w tym w szczególności: koszt nabycia danego, wnioskowanego przez Ubezpieczonego, towaru lub usługi, koszt przechowywania towaru i dostarczenia towaru/usługi w sposób ustalony z Ubezpieczonym, koszty podatków i innych obciążeń publicznoprawnych związanych z realizacją usługi oraz inne koszty konieczne do wykonania usługi wobec Ubezpieczonego w ramach Pakietu Servis Concierge; w przypadku pkt. 5) poniżej wymagane jest wyrażenie przez Ubezpieczonego zgody na zapłatę pełnego kosztu usługi za pomocą Karty w formie wskazanej przez Centrum Alarmowe, opis i kosztorys przedstawiony jest Ubezpieczonemu w postaci Formularza Zamówienia przygotowanego przez Centrum Alarmowe i przesłanego faksem pod numer podany przez Ubezpieczonego lub pocztą elektroniczną w formie zeskanowanego dokumentu wysłanego pod adres mailowy podany przez Ubezpieczonego,
- 4) Ubezpieczony i przedstawiciel Centrum Alarmowego uzgadniają termin realizacji usługi,
- 5) w przypadku akceptacji przedstawionego kosztorysu, Ubezpieczony dokonuje osobiście płatności na rzecz podmiotu zbywającego dany towar lub wykonującego usługę bądź, w sytuacji gdy nie jest to możliwe, wyraża zgodę na zapłatę przez Centrum Alarmowe – o ile to możliwe – pełnego kosztu usługi za pomocą wystawionej na rzecz Ubezpieczonego Karty; oświadczenie powyższe musi być złożone i przekazane w formie wskazanej przez Centrum Alarmowe (np. w formie pisemnej, na Formularzu Zamówienia przygotowanym przez Centrum Alarmowe i przekazywanym Centrum Alarmowemu faksem na nr **+48 (22) 529 84 81** lub w formie zeskanowanej, za pomocą poczty elektronicznej pod adres mailowy **concierge@ipa.com.pl**, z zastrzeżeniem, iż w przypadku, gdy łączny koszt jednej usługi nie przekroczy 150 PLN (sto pięćdziesiąt) złotych brutto, Centrum Alarmowe na życzenie Ubezpieczonego może zaakceptować oświadczenie złożone w innej formie; Ubezpieczony przekazuje Centrum Alarmowemu wskazane przez Centrum Alarmowe dane niezbędne do autoryzacji Karty i dokonania płatności przy jej pomocy – o ile dokonanie takiej płatności przez Centrum Alarmowe jest możliwe,
- 6) Centrum Alarmowe dokonuje, o ile jest to możliwe – za pośrednictwem Centrum Obsługi Kart Płatniczych – zablokowania na Karcie Ubezpieczonego środków w wysokości pełnego kosztu usługi wskazanego w kosztorysie zaakceptowanym przez Ubezpieczonego, lub obciąża Kartę pełnym kosztem usługi,
- 7) Centrum Alarmowe organizuje usługę i po jej wykonaniu obciąża – o ile jest to możliwe – pod warunkiem że nie zostało to dokonane wcześniej – Kartę Ubezpieczonego pełnym kosztem usługi, a w razie jakichkolwiek przeszkód w realizacji usługi, Centrum Alarmowe niezwłocznie informuje o tym Ubezpieczonego i odblokowuje środki zablokowane na Karcie zgodnie z pkt. 6) powyżej lub dokonuje zwrotu pobranych środków; w takim przypadku BRE Ubezpieczenia jest zwolnione z odpowiedzialności za wykonanie usługi.
2. BRE Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne opóźnienia w wykonaniu usług w ramach Pakietu Servisu Concierge zlecanych w okresie od dnia 23 grudnia do dnia 2 stycznia każdego roku.
3. Centrum Alarmowe jest uprawnione do odmowy realizacji usługi na rzecz Ubezpieczonego, na którego rzecz organizowało wcześniej jakąkolwiek usługę w ramach Pakietu Servisu Concierge, a Ubezpieczony odmówił jej przyjęcia, dokonał zwrotu dostarczonego towaru lub w innym trybie zrezygnował z usługi (odstąpił od udokumentowanych uzgodnień transakcyjnych) i doprowadził do zwrotu poniesionych przez niego kosztów usługi, pomimo iż usługa była zrealizowana zgodnie z postanowieniami OWU Assistance mBank i uzgodnieniami z Ubezpieczonym; powyższe nie dotyczy przypadków, gdy towar lub usługa były obciążone wadami oraz przypadków, gdy zwrot został dokonany bezpośrednio na rzecz osoby trzeciej zbywającej towar lub realizującej usługę, bez wysuwania wobec BRE Ubezpieczenia roszczeń o zwrot poniesionych przez Ubezpieczonego kosztów usługi.
4. Ubezpieczony, na wezwanie przedstawiciela Centrum Alarmowego, zobowiązany jest do okazania ważnej Karty, a także do okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość. W przypadku odmowy wykonania powyższego obowiązku BRE Ubezpieczenia może odmówić spełnienia usługi.
5. Wszelkie świadczenia, o których mowa w §21 OWU Assistance mBank, realizowane są zgodnie z opisem poszczególnych świadczeń zawartym w §22 OWU Assistance mBank, szczegółowy zakres świadczenia objętego zobowiązaniem BRE Ubezpieczenia może być dookreślony w drodze ustaleń pomiędzy Ubezpieczonym a Centrum Alarmowym, co nie zmienia podstawy prawnej obowiązku świadczenia.

6. Podstawą prawną zobowiązania do realizacji na rzecz Ubezpieczonego świadczeń określonych w §21 OWU Assistance mBank jest Umowa. Żadne z postanowień Umowy ani OWU Assistance mBank nie może być interpretowane w sposób wskazujący, iż pomiędzy BRE Ubezpieczenia a Ubezpieczonym dochodzi do zawarcia umowy, na podstawie której realizowane są świadczenia określone w §21 OWU Assistance mBank.
7. W przypadku usług obejmujących organizację dostarczania określonych towarów, odpowiedzialność BRE Ubezpieczenia polega na wykonywaniu przez Centrum Alarmowe czynności związanych z pośrednictwem w nabyciu określonego towaru przez Ubezpieczonego. W ramach wykonywania powyższych usług Centrum Alarmowe dokonuje nabycia w imieniu i na rzecz Ubezpieczonego (tj. ze skutkiem prawnym dla Ubezpieczonego), o ile Ubezpieczony nie dokonuje zakupu osobiście określonego towaru od podmiotu trzeciego, zajmującego się zbywaniem towarów (w tym zapłaty w imieniu Ubezpieczonego ceny za nabycie towaru i odebrania towaru w imieniu Ubezpieczonego) oraz organizuje dostarczenie towaru do Ubezpieczonego.
8. BRE Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za wady fizyczne lub prawne rzeczy nabytych przez Ubezpieczonego, których nabycie lub dostarczenie organizowane było w ramach wykonywania świadczeń określonych w §21 OWU Assistance mBank, ani za wykonanie i jakość usług wykonywanych przez podmioty trzecie, które to usługi były organizowane w ramach wykonywania świadczeń określonych w §21 OWU Assistance mBank (w szczególności nie ponoszą odpowiedzialności za szkody wynikające z nienależytego wykonania usługi przez podmiot trzeci).
9. BRE Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Ubezpieczonego lub osoby trzecie w związku z nabyciem towarów lub w związku z korzystaniem z usług wnioskowanych przez Ubezpieczonego, które organizowane były przez Centrum Alarmowe w ramach wykonywania świadczeń określonych w §21 OWU Assistance mBank.

§ 24

PAKIET SERWISU INFORMACYJNEGO

1. Usługi Pakietu Serwisu Informacyjnego polegają na zapewnieniu Ubezpieczonemu możliwości skorzystania z serwisu informacyjnego Centrum Alarmowego, w ramach którego udzielane są informacje w zakresie określonym szczegółowo w ust. 2 poniżej.
2. W ramach usług Pakietu Serwisu Informacyjnego Centrum Alarmowe udzieli, na wniosek Ubezpieczonego i w oparciu o ogólnodostępne bazy danych, informacji o placówkach znajdujących się na terytorium RP, usługach realizowanych na terytorium RP, wydarzeniach mających miejsce na terytorium RP oraz procedurach obowiązujących na terytorium RP w następującym zakresie:
 - 1) informacje o wydarzeniach kulturalnych, możliwości rezerwacji biletów oraz adresach agencji i placówek artystycznych, przez co rozumie się informacje dotyczące miejsca i daty ważniejszych wydarzeń kulturalnych odbywających się na terytorium RP, w tym zwłaszcza artystycznych występów premierowych, repertuarze ważniejszych kin, teatrów, oper, filharmonii, sal koncertowych, telefony i adresy agencji rozprowadzających bilety na imprezy kulturalne;
 - 2) informacje sportowe, przez co rozumie się informacje dotyczące miejsca i daty ważniejszych imprez sportowych organizowanych na terytorium RP, adresów ważniejszych polskich klubów sportowych, wyników ważniejszych rozgrywek sportowych;
 - 3) informacje o podróżach i turystyce, przez co rozumie się informacje o adresach i telefonach działających na terytorium RP biur i agencji podróży, atrakcjach turystycznych oferowanych przez ważniejsze miejscowości turystyczne na terytorium RP, ośrodkach wyspecjalizowanych w zabiegach spa, sanatoriach, hippicznych, jaskiniach solnych oraz łaźniach;
 - 4) informacje dla kierowców, przez co rozumie się informacje o adresach najbliższych warsztatów samochodowych naprawczych, stacji benzynowych, firm świadczących usługi holowania, wypożyczalniach samochodów i przyczep, oraz informacje drogowe takie jak informacje o zamkniętych odcinkach dróg oraz możliwych objazdach, informacje o kosztach paliwa i opłatach drogowych;
 - 5) informacje dotyczące procedur w razie wypadku samochodowego, przez co rozumie się informacje o procedurze w razie wypadku lub kolizji samochodowej zaistniałych w kraju oraz procedurze likwidacji szkody;
 - 6) informacje dotyczące lokalizacji i czasu oczekiwania na przejściach granicznych, przez co rozumie się informacje o przybliżonym natężeniu ruchu na polskich przejściach granicznych, ich godzinach otwarcia oraz lokalizacji przejść granicznych;

- 7) informacje dotyczące rozkładów jazdy środków komunikacji międzymiastowej (główne połączenia autokarowe, kolejowe, lotnicze i morskie, promy), przez co rozumie się informacje o dostępnych rozkładach połączeń komunikacyjnych na terenie Polski, ze szczególnym uwzględnieniem komunikacji lotniczej, morskiej przybrzeżnej lub śródlądowej ważniejszych połączeń kolejowych i autokarowych;
- 8) informacje o możliwości rezerwacji hoteli i wynajmu samochodów, przez co rozumie się informacje o adresach i telefonach ważniejszych hoteli i pensjonatów w Polsce, o możliwości rezerwacji hoteli, pensjonatów na terytorium RP, adresach i telefonach firm świadczących usługi wynajmu samochodów osobowych i dostawczych do 3,5 T, informacje o możliwości rezerwacji samochodów osobowych i dostawczych do 3,5 T w firmach wyspecjalizowanych w wynajmie samochodów, informacje o możliwości rezerwacji wynajmu samochodu wraz z kierowcą;
- 9) informacje o całonocnych numerach telefonów obowiązujących na terytorium RP, pod którymi można zgłosić utratę karty płatniczej;
- 10) informacje dotyczące warunków pogodowych na wybranym terenie, przez co rozumie się informacje o bieżących warunkach pogodowych w różnych regionach RP; prognozie pogody jednodniowej lub kilkudniowej;
- 11) informacje dotyczące procedury w przypadku utraty (zagubienia lub kradzieży) dokumentów tożsamości, przez co rozumie się informacje o formalnościach administracyjnych obowiązujących na terytorium RP koniecznych do podjęcia w razie zagubienia lub kradzieży paszportu, dowodu osobistego, prawa jazdy, dowodu rejestracyjnego pojazdu, jak również informacje o adresach jednostek policji na terenie Polski, do których należy zwrócić się w przypadku kradzieży ww. dokumentów.

IV. PAKIET INFOLINII PRAWNEJ

§ 25

Usługi Pakietu Infolinii Prawnej polegają na zapewnieniu Ubezpieczonemu możliwości skorzystania z infolinii ogólnej Centrum Alarmowego, w ramach której udzielane są informacje w zakresie oraz na zasadach i w terminach opisanych w §26 OWU Assistance mBank.

§ 26

1. W ramach świadczeń Pakietu Infolinii Prawnej Centrum Alarmowe udzieli, na wniosek Ubezpieczonego, ogólnych informacji prawnych z zakresu:
 - 1) wzorów umów oraz podstawowych przepisów dotyczących umów nazwanych uregulowanych w Kodeksie cywilnym (umowa zlecenia, umowa o dzieło, umowa najmu, umowa dzierżawy) lub w Kodeksie pracy (umowa o pracę),
 - 2) informacji teled adresowych sądów, prokuratur, kancelarii itp.
2. Usługi określone w ust. 1 powyżej oraz wnioski o takie świadczenie przyjmowane są przez Centrum Alarmowe wyłącznie w dniach roboczych od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00-17.00 (za wyjątkiem dni świątecznych oraz dni ustawowo wolnych od pracy), pod warunkiem zgłoszenia przez Ubezpieczonego za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez Centrum Alarmowe adres e-mail lub faksem – wypełnionego formularza wniosku o realizację usługi, w którym Ubezpieczony wskaże rodzaj usługi lub żądany zakres informacji teled adresowych.
3. Usługa, o której mowa w ust. 1 powyżej, realizowana jest w sposób następujący:
 - 1) Centrum Alarmowe w terminie dwóch dni roboczych od dnia otrzymania od Ubezpieczonego wypełnionego formularza, o którym mowa w ust. 2 przekazuje Ubezpieczonemu e-mailem na wskazany przez niego adres lub w inny uzgodniony i zaakceptowany przez Centrum Alarmowe sposób żądany wzór umowy lub żądany zakres informacji,
 - 2) informacja o właściwych przepisach przekazywana jest w formie wyciągu z właściwego aktu prawnego wskazanego w ust. 1 wraz z jego ogólną interpretacją prawną.
4. Realizacja usług, o których mowa w ust. 1. powyżej przysługuje Ubezpieczonemu 4 razy w rocznym okresie ubezpieczenia.

§ 27

Wyłączenia odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia w ramach realizacji Pakietu Infolinii Prawnej

Informacje prawne przekazywane Ubezpieczonemu w związku z udzielaniem podstawowych informacji prawnych, o których mowa w §25 i §26 OWU Assistance mBank mają jedynie charakter ogólny i informacyjny i nie stanowią porady prawnej. BRE Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za skutki, które poniosł Ubezpieczony w związku z udzieleniem informacji prawnej lub zastosowaniem się do niej przez Ubezpieczonego. Ubezpieczonemu nie przysługują żadne roszczenia w związku z otrzymaniem takiej informacji lub skutkami zastosowania się do niej.

§ 28

Sumy Ubezpieczenia

- Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia.
- Sumy ubezpieczenia poszczególnych świadczeń przedstawiają poniższe tabele:

1) PAKIET MEDYCZNY

PAKIET MEDYCZNY	Suma ubezpieczenia / limit świadczeń w rocznym okresie ubezpieczenia
Wizyta lekarza	X (2 razy w rocznym okresie ubezpieczenia)
Wizyta pielęgniarki	X (2 razy w rocznym okresie ubezpieczenia)
Dostawa leków i sprzętu rehabilitacyjnego	X (2 razy w rocznym okresie ubezpieczenia)
Opieka pielęgniarska po hospitalizacji	X (do 48 h) (2 razy w rocznym okresie ubezpieczenia)
Transport medyczny	1000 PLN
Zamiennie: Opieka nad dziećmi, osobami niesamodzielnymi albo Przewóz opiekuna do dzieci lub opiekuna nad osobami niesamodzielnymi w przypadku nagłej hospitalizacji Ubezpieczonego	X (do 48 h) (2 razy w rocznym okresie ubezpieczenia)
Transport zwierząt domowych (psów i kotów)	X (2 razy w rocznym okresie ubezpieczenia)
Organizacja wizyty u psychologa	X
Organizacja procesu rehabilitacyjnego	X
Całodobowe medyczne centrum rezerwacyjne	X
Przekazanie pilnych wiadomości	X

2) MEDYCZNA PLATFORMA INFORMACYJNA (MPI)

MEDYCZNA PLATFORMA INFORMACYJNA	Limit świadczeń w rocznym okresie ubezpieczenia
Informacje dostępne w godzinach 7:00-23:00	bez limitu

3) PAKIET INFOLINII PRAWNEJ

PAKIET INFOLINII PRAWNEJ	Limit świadczeń w rocznym okresie ubezpieczenia
Informacje dostępne w godzinach 9:00-17:00	4 razy w rocznym okresie ubezpieczenia

3) PAKIET SERWISU CONCIERGE I SERWISU INFORMACYJNEGO

PAKIET SERWISU CONCIERGE	Limit świadczeń w rocznym okresie ubezpieczenia
Organizacja usług dostępna przez 24 h	bez limitu
SERWIS INFORMACYJNY	Limit świadczeń w rocznym okresie ubezpieczenia
Informacje dostępne przez 24 h	bez limitu

UWAGA: znak **X** oznacza, iż koszty świadczenia pokrywane są przez BRE Ubezpieczenia do wysokości faktycznych kosztów usługi świadczonej przez Centrum Alarmowe.

- podać wszelkie dostępne informacje potrzebne do udzielenia należytej pomocy z zakresu usług assistance, a w szczególności:
 - numer Karty wraz z nazwiskiem Posiadacza karty,
 - numer PESEL Posiadacza karty,
 - adres miejsca zamieszkania (w przypadku świadczeń realizowanych w miejscu zamieszkania),
 - dokładne miejsce zdarzenia oraz nazwę miejscowości i numer telefonu, pod którym Centrum Alarmowe może się skontaktować z Ubezpieczonym lub osobą występującą w jego imieniu,
 - opis zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową i rodzaj potrzebnej pomocy,
 - inne dane niezbędne do realizacji świadczeń,
 - postępować zgodnie z dyspozycjami Centrum Alarmowego,
 - zapobiec w miarę możliwości zwiększeniu szkody poprzez użycie dostępnych środków.
- Ubezpieczony, na wezwanie przedstawiciela Centrum Alarmowego, zobowiązany jest do podania danych niezbędnych dla wykonania świadczenia, a także do okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość.
- W celu umożliwienia Centrum Alarmowemu spełnienia świadczenia transportu medycznego, o którym mowa w OWU Assistance mBank, Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu zobowiązana jest do zapewnienia zespołowi medycznemu lub innym osobom uprawnionym przez BRE Ubezpieczenia dostępu do wszelkich informacji pozwalających na ocenę stanu zdrowia Ubezpieczonego i celowości transportu medycznego, co jest warunkiem przyjęcia odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia.
- Składając wniosek o spełnienie świadczenia o charakterze medycznym, Ubezpieczony wyraża zgodę na przekazywanie BRE Ubezpieczenia przez lekarzy i placówki opieki medycznej informacji dotyczących stanu zdrowia Ubezpieczonego, w tym dokumentacji medycznej, na potrzeby ustalenia odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia i spełnienia świadczenia.
- Jeżeli Ubezpieczony umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie dopełni obowiązku wymienionego w ust. 1 pkt. 1) powyżej, BRE Ubezpieczenia zastrzega sobie prawo odmowy spełnienia świadczenia, zmniejszenia lub pokrycia świadczenia do wysokości takiej kwoty, jaką poniosłoby BRE Ubezpieczenia w przypadku zorganizowania usług we własnym zakresie, jeżeli przyczyniło się to do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło BRE Ubezpieczenia ustalenie okoliczności i skutków wypadku.
- Wnioski o realizację świadczeń określonych w OWU mogą być skutecznie składane w formie ustnej w trakcie rozmowy telefonicznej rejestrowanej i archiwizowanej przez Centrum Alarmowe, z zastrzeżeniem postanowień §10 ust. 1 i §11 ust. 1 OWU Assistance mBank.
- Wszelkie świadczenia, o których mowa w OWU Assistance mBank, realizowane są na mocy Umowy, zgodnie z opisem poszczególnych świadczeń zawartym w OWU Assistance mBank.

§ 32

Postanowienia końcowe

- Jeżeli Ubezpieczony lub osoba uprawniona do wystąpienia z roszczeniem nie zgadza się z decyzjami BRE Ubezpieczenia co do odmowy zaspokojenia roszczenia lub wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia albo wnosi inne skargi lub zażalenia, może ona wystąpić do BRE Ubezpieczenia z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy. Adresem skargi lub zażalenia, właściwym do ich rozpatrzenia jest jednostka organizacyjna nadzorująca jednostkę, której skarga lub zażalenie dotyczy lub inna jednostka wskazana przez BRE Ubezpieczenia.
- Wniosek, o którym mowa w ust. 1, zostanie rozpatrzony w ciągu 30 dni od daty wpływu do BRE Ubezpieczenia.
- W zakresie opodatkowania odszkodowań należnych z tytułu Umowy zastosowanie mają odpowiednio obowiązujące przepisy prawa podatkowego.
- Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia.
- Roszczenia z Umowy podlegają jurysdykcji sądów polskich.
- W sprawach, nie uregulowanych postanowieniami OWU Assistance mBank lub klauzulami umownymi stosuje się przepisy prawa polskiego, w tym Kodeksu Cywilnego, ustawy o działalności ubezpieczeniowej oraz inne obowiązujące akty prawne.
- Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia Assistance mBank zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu BRE Ubezpieczenia TUIR S.A. nr BRE-TU/2010/6/2/2 z dnia 24.06.2010 r. i wchodzi w życie z dniem **30.06.2010 r.**

§ 29

Okres Ubezpieczenia

- Umowa zostaje zawarta na okres 12 miesięcy, przy czym okres ten ulega przedłużeniu na kolejne 12-miesięczne okresy, o ile żadna ze Stron jej nie wypowiedzie poprzez złożenie pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu najpóźniej na 3 miesiące przed końcem danego 12 miesięcznego okresu jej obowiązywania ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
- Umowę uważa się za zawartą z dniem określonym w Polisie Generalnej.
- Ubezpieczający ma prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 7 dni od jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy następuje na podstawie pisemnego oświadczenia Ubezpieczającego.
- Złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy oraz wypowiedzenie Umowy nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym BRE Ubezpieczenia udzielało ochrony ubezpieczeniowej.

§ 30

Składka

- Ubezpieczający zobowiązany jest opłacać składkę w terminach i wysokości określonych w Polisie Generalnej na rachunek bankowy wskazany przez BRE Ubezpieczenia.

- Składkę ustala się biorąc pod uwagę:

- okres odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia,
- liczbę przewidywanych do ubezpieczenia Kart,
- wysokości poszczególnych Sum Ubezpieczenia i limitów świadczeń w rocznym okresie ubezpieczenia,
- inne czynniki wpływające na prawdopodobieństwo powstania zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową.

- W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu, na jaki została udzielona, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

§ 31

Postępowanie w razie zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową

- W przypadku zaistnienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, przed podjęciem działań we własnym zakresie, Ubezpieczony lub osoba zgłaszająca zdarzenie zobowiązana jest:
 - niewzłocześnie, nie później niż 12 godzin od zaistnienia zdarzenia lub powzięcia informacji o zdarzeniu, skontaktować się z Centrum Alarmowym czynnym całą dobę,

Informacja Prawna

W związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez pomioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym od 11 października 2015 r. ulegają zmianie zasady składania i rozpatrywania reklamacji na usługi świadczone przez podmioty rynku finansowego.

1. W każdym przypadku osoba uprawniona z Umowy Ubezpieczenia może wnieść Reklamację. Reklamacja to wystąpienie, w tym skarga i zażalenie, skierowane do Towarzystwa zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo.
2. Reklamację można składać w następujący sposób:
 - Towarzystwu BRE Ubezpieczenia TUIR S.A.:
 - ustnie – telefonicznie pod nr telefonu **+48 22 444 70 00** (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora) albo osobiście podczas wizyty w jednostce Towarzystwa,
 - w formie elektronicznej na adres e-mail: **serwis@axaubezpieczenia.pl**
 - w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Towarzystwa – **BRE Ubezpieczenia TUIR S.A. w Warszawie, ul. Ks. I. Skorupki 5**, albo
 - drogą pocztową na adres: **BRE Ubezpieczenia TUIR S.A. Ul. Ks. I. Skorupki 5, 00-963 Warszawa**
3. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej klientów.
4. Odpowiedź Towarzystwa 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 Towarzystwo potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.
5. Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.
6. W przypadku gdy Towarzystwo 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).

7. Odpowiedź na Reklamację Towarzystwo udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Towarzystwo 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.
9. Jeżeli osoba składająca Reklamację nie zgadza się ze stanowiskiem Towarzystwa 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 Towarzystwu tj. BRE Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. według właściwości określonej poniżej:
 - 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.
10. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
11. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

**W przypadku zdarzenia prosimy
o kontakt z Centrum Alarmowym
mBanku pod nr tel.
+48 22 459 10 00**

Ochroną ubezpieczeniową na podstawie niniejszych OWU są objęte karty o numerach BIN: 404193, 544246.

Nr polisy generalnej:

- 9000013 dla kart o numerze BIN 404193
- 9000065 dla kart o numerze BIN 544246.

Od listopada 2013 r. zmienia się nazwa firmy i skrót Banku z „BRE Bank Spółka Akcyjna” i „BRE Bank S.A.” na „mBank Spółka Akcyjna” oraz „mBank S.A.” Zasady oferowania oraz obsługi produktów pozostają bez zmian.

Z dniem 1 grudnia 2015 r. BRE Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółka Akcyjna zmieniło nazwę na AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółka Akcyjna, w skrócie AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. Zmianie uległ także adres siedziby Towarzystwa na ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa. Aktualnie kapitał zakładowy wynosi 15 941 177,00 zł (wpłacony w całości). Zasady oferowania oraz obsługi produktów pozostają bez zmian.

BRE Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.
ul. Ks. I. Skorupki 5, 00-963 Warszawa
tel.: +48 22 444 70 00 • fax.: +48 22 444 70 02
www.breubezpieczenia.pl

Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy
XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego,
KRS 0000271543 • REGON 140806789 • NIP 107 000 61 55
Wysokość Kapitału Zakładowego: 12 941 177 PLN opłacony w całości.