

Warunki Ubezpieczenia „Powypadkowy Pakiet Medyczny”



Postanowienia ogólne § 1

- Niniejsze Warunki Ubezpieczenia „Powypadkowy Pakiet Medyczny”, zwane dalej „WU”, mają zastosowanie do Umowy Ramowej Ubezpieczenia zawartej pomiędzy Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, zwanym dalej „Ubezpieczycielem”, a MetLife Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie i Reasekuracji Spółka Akcyjna, zwanym dalej „Ubezpieczającym”.
- Umowę ubezpieczenia zawiera się na rachunek klientów Ubezpieczającego, zdefiniowanych dalej jako „Ubezpieczeni”, przystępujących do umowy ubezpieczenia „Powypadkowy Pakiet Medyczny” oferowanego w ramach Ubezpieczeniowego pakietu dla Dziecka „Bezpieczne Dziecko”.

Definicje § 2

Pojęciom określonym w niniejszych WU nadaje się znaczenie określone poniżej.

- Amatorskie uprawianie sportów** – aktywność sportowa, której celem jest rekreacja i rozrywka.
- Centrum Pomocy** – Inter Partner Assistance Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Chłodnej 51 – przedstawiciel Ubezpieczyciela udzielający świadczeń assistance, którego numer telefonu podany jest do wiadomości Ubezpieczonych przez Ubezpieczającego.
- Hospitalizacja** – leczenie w szpitalu trwające nieprzerwanie co najmniej 24 godziny z uwzględnieniem czasu trwania hospitalizacji określonego w Tabeli świadczeń i limitów stanowiącego warunek realizacji poszczególnych świadczeń.
- Lekarz Centrum Pomocy** – osoba uprawniona do wykonywania zawodu lekarza zgodnie z polskim prawem, wskazana przez Centrum Pomocy i uprawniona do występowania w imieniu Centrum Pomocy.
- Lekarz prowadzący** – lekarz przydzielony do opieki nad Ubezpieczonym z ramienia Placówki medycznej, w której Ubezpieczony poddał się leczeniu następstw Nieszczęśliwego lub Poważnego Nieszczęśliwego Wypadku.
- Miejsce zamieszkania** – adres miejsca zamieszkania Ubezpieczonego na terytorium Polski, podany w momencie zgłoszenia roszczenia do Centrum Pomocy.
- Miejsce pobytu** – znajdujące się na terytorium Polski miejsce, w którym przebywa Ubezpieczony.
- Nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego Ubezpieczony – niezależnie od swojej woli oraz stanu zdrowia – doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, skutkujące koniecznością uzyskania pomocy medycznej, jednak niewymagający interwencji pogotowia ratunkowego.
- Placówka medyczna** – działający zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa podmiot, którego zadaniem jest świadczenie przez wykwalifikowaną kadrę pielęgniarską i lekarską całonocowej, całodzienniej lub doraźnej opieki medycznej, leczenie lub wykonywanie zabiegów chirurgicznych. Za Placówkę medyczną nie uważa się ośrodka opieki społecznej, ośrodka dla psychicznie chorych, hospicjum, ośrodka leczenia uzależnień od alkoholu, narkotyków, leków i innych tego typu środków, ośrodka sanatoryjnego, ośrodka wypoczynkowego, ośrodka SPA.
- Poważny nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego Ubezpieczony – niezależnie od swojej woli oraz stanu zdrowia – doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, skutkującego:
 - pęknięciem lub złamaniem kości,
 - zwichnięciem lub skręceniem stawu,
 - urazem kręgosłupa,
 - urazem głowy (wstrząśnięcie mózgu, pęknięcie kości czaszki),
 - urazem narządów wewnętrznych,
 - urazem oka.
- Sprzęt rehabilitacyjny** – sprzęt niezbędny w okresie rehabilitacji, umożliwiający Ubezpieczonemu samodzielne funkcjonowanie.
- Ubezpieczony** – osoba fizyczna w wieku do 21 lat, objęta ochroną ubezpieczeniową z tytułu Ubezpieczeniowego pakietu dla Dziecka „Bezpieczne Dziecko” z MetLife TUNŻIR S.A.
- Zakres terytorialny** – w odniesieniu zarówno do realizowanych świadczeń, jak i miejsca wystąpienia Zdarzeń ubezpieczeniowych obejmuje wyłącznie terytorium Polski.
- Zdarzenie ubezpieczeniowe** – zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową, które wystąpiło w okresie ubezpieczenia, uprawniające do skorzystania z danego świadczenia – zgodnie z Tabelą świadczeń i limitów lub zgodnie z opisem świadczenia.

Przedmiot i zakres ubezpieczenia § 3

Przedmiot ubezpieczenia stanowi organizacja lub organizacja i pokrycie kosztów usług assistance określonych w niniejszych WU, świadczonych na rzecz Ubezpieczonych za pośrednictwem Centrum Pomocy w przypadku wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego, określonego dla poszczególnych świadczeń wskazanych w Tabeli nr 1 poniżej, w czasie trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela.

Tabela nr 1 – Tabela świadczeń i limitów

| Zakres produktu | Zdarzenie ubezpieczeniowe | Limit na zdarzenie/ Limit świadczeń w roku ubezpieczeniowym | |
|--|---|---|---|
| OPIEKA MEDYCZNA | | | |
| Konsultacje lekarzy specjalistów | | | |
| Konsultacja chirurga | Poważny nieszczęśliwy wypadek | Maks. 2 konsultacje w rocznym okresie ubezpieczenia | |
| Konsultacja okulisty | | Maks. 2 konsultacje w rocznym okresie ubezpieczenia | |
| Konsultacja otolaryngologa | | Maks. 2 konsultacje w rocznym okresie ubezpieczenia | |
| Konsultacja ortopedy | | Maks. 2 konsultacje w rocznym okresie ubezpieczenia | |
| Konsultacja kardiologa | | Maks. 2 konsultacje w rocznym okresie ubezpieczenia | |
| Konsultacja neurologa | | Maks. 2 konsultacje w rocznym okresie ubezpieczenia | |
| Konsultacja pulmonologa | | Maks. 2 konsultacje w rocznym okresie ubezpieczenia | |
| Konsultacja lekarza rehabilitacji | | Maks. 2 konsultacje w rocznym okresie ubezpieczenia | |
| Konsultacja neurochirurga | | Maks. 2 konsultacje w rocznym okresie ubezpieczenia | |
| Konsultacja psychologa | | Maks. 2 konsultacje w rocznym okresie ubezpieczenia | |
| Badania i zabiegi | | | |
| Zabiegi ambulatoryjne* | Poważny nieszczęśliwy wypadek | Maks. 2 zabiegi w rocznym okresie ubezpieczenia | |
| Badania laboratoryjne* | | Maks. 2 badania w rocznym okresie ubezpieczenia | |
| Badania radiologiczne* | | Maks. 2 badania w rocznym okresie ubezpieczenia | |
| Ultrasonografia* | | Maks. 2 badania w rocznym okresie ubezpieczenia | |
| Rehabilitacja* | | Maks. 20 zabiegów na Zdarzenie ubezpieczeniowe/ Maks. 2 razy w rocznym okresie ubezpieczenia | |
| Tomografia komputerowa* | | Maks. 1 badanie na Zdarzenie ubezpieczeniowe/ Maks. 2 razy w rocznym okresie ubezpieczenia | |
| Rezonans magnetyczny* | | Maks. 1 badanie na Zdarzenie ubezpieczeniowe/ Maks. 2 razy w rocznym okresie ubezpieczenia | |
| POMOC MEDYCZNA | | | |
| Wizyta lekarza pediatry | | Nieszczęśliwy wypadek | 1 wizyta/ Maks. 2 razy w rocznym okresie ubezpieczenia |
| Transport pomiędzy Placówkami medycznymi | | | 1.500 PLN/ Brak ograniczenia liczby świadczeń w roku |
| Sprzęt rehabilitacyjny | Koszty zakupu lub wypożyczenia: 500 PLN Koszty transportu: 500 PLN/ Brak ograniczenia liczby świadczeń w roku | | |
| POMOC OPIEKUŃCZA | | | |
| Korepetycje | Nieszczęśliwy wypadek | 10 godz. – maks. 2 godz. w ramach jednej wizyty korepetytora/ Maks. 2 razy w rocznym okresie ubezpieczenia | |
| Opieka nad dziećmi | | 750 PLN/ Maks. 2 razy w rocznym okresie ubezpieczenia | |
| POMOC NA ŻYCZENIE | | | |
| Telefoniczna Informacja Medyczna „DZIECKO” | Wniosek Ubezpieczonego | Bez limitu | |
| Infolinia Dziecko | | Bez limitu | |
| Baby concierge | | Bez limitu na koszt Ubezpieczonego | |

*szczegółowy zakres procedur medycznych określa Tabela nr 2.

Tabela nr 2 – Wykaz procedur medycznych

| PROCEDURY MEDYCZNE |
|---|
| ZABIEGI AMBULATORYJNE |
| Ambulatoryjne zabiegi chirurgiczne |
| Proste nacięcie i usunięcie ciała obcego, tkanek podskórnych |
| Nacięcie i drenaż krwaka, zbiornika płynu surowiczego lub innego zbiornika płynu |
| Usunięcie szwów |
| Zmiana opatrunku |
| Nakłucie stawu, aspiracja i/lub wstrzyknięcie; mały staw lub kaletka (np. palce u rąk lub nóg) |
| Nakłucie stawu, aspiracja i/lub wstrzyknięcie; średniej wielkości staw lub kaletka (np. staw skroniowo-żuchwowy, barkowo-obojęzyczny, nadgarstek, staw łokciowy lub skokowy, kaletka maziowa wyrostka łokciowego) |
| Nakłucie stawu, aspiracja i/lub wstrzyknięcie; duży staw lub kaletka (np. staw ramienny, biodrowy, kolanowy, kaletka barkowa) |
| Proste zamknięcie powierzchownych ran owłosionej skóry głowy, szyi, pachy, narządów płciowych zewnętrznych, tułowia i/lub kończyn |
| Proste zamknięcie powierzchownych ran twarzy, uszu, powiek, nosa, warg i/lub błon śluzowych |
| Proste usunięcie płytki paznokciowej, częściowe lub całkowite |
| Ambulatoryjne zabiegi laryngologiczne |
| Usunięcie ciała obcego, śródnosowe |
| Ambulatoryjne zabiegi okulistyczne |
| Usunięcie ciała obcego – z wnętrza gałki ocznej, z przedniej komory oka lub soczewki |
| Usunięcia ciała obcego lub złogu w obrębie układu łzowego, przewody łzowe |
| Wstrzyknięcie podspojówkowe |
| Ambulatoryjne zabiegi ortopedyczne |
| Zamknięte nastawienie zwichnięcia bez znieczulenia (stawy małe – np. nadgarstka, kostki, ręki, stopy, palców) |
| Zamknięte nastawienie zwichnięcia bez znieczulenia (stawy duże – np. bark, biodro, kolano, łokieć) |
| Zamknięte nastawienie zwichnięcia w stawie ze znieczuleniem (stawy małe – np. nadgarstka, kostki, ręki, stopy, palców) |
| Zamknięte nastawienie zwichnięcia w stawie ze znieczuleniem (stawy duże – np. bark, biodro, kolano, łokieć) |
| Zastosowanie długiego opatrunku unieruchamiającego na całą kończynę dolną |
| Zastosowanie krótkiego opatrunku unieruchamiającego na kończynie dolnej – podudzie |
| Zastosowanie gipsu biodrowego |
| Zastosowanie opatrunku unieruchamiającego, od barku do ręki (ramienny) |
| Zastosowanie opatrunku unieruchamiającego, od łokcia do palca (przedramienia) |
| Zastosowanie opatrunku unieruchamiającego, ręka i dolne przedramię (opatrunek rękawiczkowy) |
| Zastosowanie opatrunku unieruchamiającego, palec (np. przykurcz) |
| Zastosowanie opatrunku unieruchamiającego – ósemkowego |
| Zastosowanie opatrunku unieruchamiającego – gips piersiowo-ramienny |
| Usunięcie lub podzielenie opatrunku gipsowego (kończyna górna) |
| Usunięcie lub podzielenie opatrunku gipsowego (kończyna dolna) |
| BADANIA LABORATORYJNE |
| Morfologia krwi obwodowej; kompletna morfologia krwi obwodowej (Hgb, Hct, erytrocyty (RBC), leukocyty (WBC) oraz płytki krwi) |
| Morfologia krwi obwodowej; kompletna morfologia krwi obwodowej (Hgb, Hct, erytrocyty (RBC), leukocyty (WBC) oraz płytki krwi) z automatycznym zliczaniem odsetków leukocytów |
| Morfologia krwi obwodowej; z rozmazem, ocena mikroskopowa oraz ręcznie wykonany wzór odsetkowy leukocytów |
| Morfologia krwi obwodowej; retikulocytoza; ręcznie |
| Szybkość opadania krwinek (OB – odczyn Biernackiego); nieautomatycznie |
| Szybkość opadania krwinek (OB – odczyn Biernackiego); automatycznie |
| BADANIA RADIOLOGICZNE |
| Badanie radiologiczne; czaszka |
| Badanie radiologiczne; klatka piersiowa; jedna projekcja – czołowa PA |
| Badanie radiologiczne; klatka piersiowa; dwie projekcje – czołowa PA i boczna |
| Badanie radiologiczne; żuchwa |
| Badanie radiologiczne; układ kostny twarzy |
| Badanie radiologiczne; klatka piersiowa; specjalne projekcje (np. w pozycji leżącej na boku) |
| Badanie radiologiczne; żebra; jednostronne |
| Badanie radiologiczne; żebra; obustronne |

| |
|--|
| Badanie radiologiczne; mostek |
| Badanie radiologiczne; staw lub stawy mostkowo-obojęzyczne |
| Badanie radiologiczne; kręgosłup – całość; badanie przeglądowe, projekcja PA lub boczna |
| Badanie radiologiczne; kręgosłup szyjny |
| Badanie radiologiczne; kręgosłup – odcinek piersiowo-łędźwiowy; w pozycji stojącej (skolioza) |
| Badanie radiologiczne; kręgosłup – odcinek piersiowy |
| Badanie radiologiczne; kręgosłup – odcinek piersiowo-łędźwiowy |
| Badanie radiologiczne; kręgosłup – odcinek łędźwiowo-krzyżowy |
| Badanie radiologiczne; miednica |
| Badanie radiologiczne; stawy krzyżowo-biodrowe |
| Badanie radiologiczne; kość krzyżowa i kość ogonowa |
| Badanie radiologiczne; obojęzyczny; całkowite |
| Badanie radiologiczne; łopatką; całkowite |
| Badanie radiologiczne; bark |
| Badanie radiologiczne; stawy barkowo-obojęzyczne |
| Badanie radiologiczne; kość ramienna |
| Badanie radiologiczne; staw łokciowy |
| Badanie radiologiczne; przedramię |
| Badanie radiologiczne; nadgarstek |
| Badanie radiologiczne; ręka |
| Badanie radiologiczne; palec (palce) ręki |
| Badanie radiologiczne; biodro |
| Badanie radiologiczne; kość udowa |
| Badanie radiologiczne; kolano |
| Badanie radiologiczne; oba kolana; w pozycji stojącej w projekcji PA |
| Badanie radiologiczne; piszczel i strzałka |
| Badanie radiologiczne; staw skokowy |
| Badanie radiologiczne; stopa |
| Badanie radiologiczne; kość piętowa |
| Badanie radiologiczne; jama brzuszna; pojedyncza projekcja PA |
| ULTRASONOGRAFIA |
| Badanie ultrasonograficzne; klatka piersiowa |
| Badanie ultrasonograficzne; jama brzuszna |
| Badanie ultrasonograficzne miednicy |
| Badanie ultrasonograficzne moszny i jej zawartości |
| Badanie ultrasonograficzne; kończyna; nienaczyniowe |
| REHABILITACJA |
| Ćwiczenia indywidualne – procedura terapeutyczna, w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów; ćwiczenia terapeutyczne mające na celu rozwijanie siły i wytrzymałości, zakresu ruchomości i giętkości |
| Ćwiczenia grupowe (do 6 osób) – procedura terapeutyczna, w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów; ćwiczenia terapeutyczne mające na celu rozwijanie siły i wytrzymałości, zakresu ruchomości i giętkości |
| Techniki terapii manualnej (np. metody McKenziego, Cyriax, Mulligana i PNF) – jeden lub więcej obszarów, mobilizacje i manipulacje |
| Wyciągi – zastosowanie techniki w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów; trakcja mechaniczna |
| Rower (rotor), cykloergometr – zastosowanie techniki w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów |
| Kineziotaping |
| Zastosowanie techniki fizykoterapii w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów; diatermia |
| Zastosowanie techniki fizykoterapii w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów; podczerwień (sollux) |
| Zastosowanie techniki fizykoterapii w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów; ultrafiolet |
| Zastosowanie techniki fizykoterapii w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów; ultradźwięki |
| Zastosowanie techniki fizykoterapii w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów; jonoforeza |
| Galwanizacja |
| Elektrostymulacja |
| Tonoliza |
| Prądy diadynamiczne |
| Prądy interferencyjne |

| |
|--|
| Prądy Kotza |
| Prądy Tens |
| Prądy Traberta |
| Impulsowe pole magnetyczne |
| Laseroterapia (skaner, punktowo) |
| Zastosowanie techniki fizykoterapii w obrębie jednego obszaru lub licznych obszarów; okłady ciepłe lub zimne (termożele) |
| Krioterapia – miejscowa |
| Krioterapia – zabieg w kriokomorze |
| TOMOGRAFIA KOMPUTEROWA |
| Tomografia komputerowa; głowa lub mózg; bez kontrastu |
| Tomografia komputerowa; oczodół, siodło lub tylna jama lub ucho zewnętrzne, środkowe lub wewnętrzne; bez kontrastu |
| Tomografia komputerowa; okolica szczękowo-twarzowa; bez kontrastu |
| Tomografia komputerowa; tkanki miękkie szyi; bez kontrastu |
| Tomografia komputerowa; klatka piersiowa; bez kontrastu |
| Tomografia komputerowa; kręgosłup szyjny; bez kontrastu |
| Tomografia komputerowa; odcinek piersiowy kręgosłupa; bez kontrastu |
| Tomografia komputerowa; odcinek lędźwiowy kręgosłupa; bez kontrastu |
| Tomografia komputerowa; miednica; bez kontrastu |
| Tomografia komputerowa; kończyna górna; bez kontrastu |
| Tomografia komputerowa; kończyna dolna; bez kontrastu |
| Tomografia komputerowa; jama brzuszna; bez kontrastu |
| Tomografia komputerowa; głowa lub mózg; z kontrastem |
| Tomografia komputerowa; oczodół, siodło lub tylna jama lub ucho zewnętrzne, środkowe lub wewnętrzne; z kontrastem |
| Tomografia komputerowa; okolica szczękowo-twarzowa; z kontrastem |
| Tomografia komputerowa; tkanki miękkie szyi; z kontrastem |
| Tomografia komputerowa; klatka piersiowa; z kontrastem |
| Tomografia komputerowa; kręgosłup szyjny; z kontrastem |
| Tomografia komputerowa; odcinek piersiowy kręgosłupa; z kontrastem |
| Tomografia komputerowa; odcinek lędźwiowy kręgosłupa; z kontrastem |
| Tomografia komputerowa; miednica; z kontrastem |
| Tomografia komputerowa; kończyna górna; z kontrastem |
| Tomografia komputerowa; kończyna dolna; z kontrastem |
| Tomografia komputerowa; jama brzuszna; z kontrastem |
| REZONANS MAGNETYCZNY |
| Obrazowanie rezonansu magnetycznego; oczodół, twarz i szyja; bez kontrastu |
| Obrazowanie rezonansu magnetycznego; mózg (z uwzględnieniem pnia mózgu); bez kontrastu |
| Obrazowanie rezonansu magnetycznego; klatka piersiowa (np. w celu oceny ewentualnej limfadenopatii we węzłach płuc lub w obrębie śródpiersia); bez kontrastu |
| Obrazowanie rezonansu magnetycznego; kanał kręgowy i jego zawartość – odcinek szyjny kręgosłupa; bez kontrastu |
| Obrazowanie rezonansu magnetycznego; kanał kręgowy i jego zawartość – odcinek piersiowy kręgosłupa; bez kontrastu |
| Obrazowanie rezonansu magnetycznego; kanał kręgowy i jego zawartość – odcinek lędźwiowy kręgosłupa; bez kontrastu |
| Obrazowanie rezonansu magnetycznego; miednica; bez kontrastu |
| Obrazowanie rezonansu magnetycznego; kończyna górna; badanie nieskierowane na stawy; bez kontrastu |
| Obrazowanie rezonansu magnetycznego; którykolwiek staw w obrębie kończyny górnej; bez kontrastu |
| Obrazowanie rezonansu magnetycznego; kończyna dolna; badanie nieskierowane na stawy; bez kontrastu |
| Obrazowanie rezonansu magnetycznego; którykolwiek staw w obrębie kończyny dolnej; bez kontrastu |
| Obrazowanie rezonansu magnetycznego; jama brzuszna; bez kontrastu |
| Obrazowanie rezonansu magnetycznego; oczodół, twarz i szyja; z kontrastem |
| Obrazowanie rezonansu magnetycznego; mózg (z uwzględnieniem pnia mózgu); z kontrastem |
| Obrazowanie rezonansu magnetycznego; klatka piersiowa (np. w celu oceny ewentualnej limfadenopatii we węzłach płuc lub w obrębie śródpiersia); z kontrastem |

| |
|--|
| Obrazowanie rezonansu magnetycznego; kanał kręgowy i jego zawartość – odcinek szyjny kręgosłupa; z kontrastem |
| Obrazowanie rezonansu magnetycznego; kanał kręgowy i jego zawartość – odcinek piersiowy kręgosłupa; z kontrastem |
| Obrazowanie rezonansu magnetycznego; kanał kręgowy i jego zawartość – odcinek lędźwiowy kręgosłupa; z kontrastem |
| Obrazowanie rezonansu magnetycznego; miednica; z kontrastem |
| Obrazowanie rezonansu magnetycznego; kończyna górna; badanie nieskierowane na stawy; z kontrastem |
| Obrazowanie rezonansu magnetycznego; którykolwiek staw w obrębie kończyny górnej; z kontrastem |
| Obrazowanie rezonansu magnetycznego; kończyna dolna; badanie nieskierowane na stawy; z kontrastem |
| Obrazowanie rezonansu magnetycznego; którykolwiek staw w obrębie kończyny dolnej; z kontrastem |
| Obrazowanie rezonansu magnetycznego; jama brzuszna; z kontrastem |

Zakres świadczeń § 4

W ramach świadczeń wymienionych w **Tabeli nr 1** powyżej Ubezpieczyciel organizuje lub organizuje i pokrywa koszty poniższych usług (w zależności od opisu świadczeń) w wysokości nieprzekraczającej podanych w **Tabeli nr 1** limitów:

A. Opieka medyczna

1. Konsultacje lekarzy specjalistów

W przypadku wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego Centrum Pomocy, w oparciu o pisemne zalecenie Lekarza prowadzącego, zorganizuje i pokryje koszty wizyt Ubezpieczonego u niżej wymienionych lekarzy specjalistów:

- 1) chirurg,
- 2) okulista,
- 3) otolaryngolog,
- 4) ortopeda,
- 5) kardiolog,
- 6) neurolog,
- 7) pulmonolog,
- 8) lekarz rehabilitacji,
- 9) neurochirurg,
- 10) psycholog.

2. Zabiegi ambulatoryjne

W przypadku wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego Centrum Pomocy, w oparciu o pisemne zalecenie Lekarza prowadzącego, zorganizuje i pokryje koszty zabiegów medycznych wykonanych na rzecz Ubezpieczonego w warunkach ambulatoryjnych w zakresie procedur medycznych wymienionych w Tabeli nr 2 powyżej.

3. Badania laboratoryjne

W przypadku wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego Centrum Pomocy, w oparciu o pisemne zalecenie Lekarza prowadzącego, zorganizuje i pokryje koszty badań laboratoryjnych Ubezpieczonego w zakresie procedur medycznych wymienionych w Tabeli nr 2 powyżej.

4. Badania radiologiczne

W przypadku wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego Centrum Pomocy, w oparciu o pisemne zalecenie Lekarza prowadzącego, zorganizuje i pokryje koszty badań radiologicznych Ubezpieczonego w zakresie procedur medycznych wymienionych w Tabeli nr 2 powyżej.

5. Badania ultrasonograficzne

W przypadku wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego Centrum Pomocy, w oparciu o pisemne zalecenie Lekarza prowadzącego, zorganizuje i pokryje koszty badań ultrasonograficznych Ubezpieczonego w zakresie procedur medycznych wymienionych w Tabeli nr 2 powyżej.

6. Rehabilitacja

Jeżeli w następstwie Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony wymaga rehabilitacji – zgodnie z pisemnym zaleceniem Lekarza prowadzącego – Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty jednego z poniższych świadczeń:

- 1) wizyt fizjoterapeuty w Miejscu pobytu Ubezpieczonego albo
 - 2) wizyty Ubezpieczonego w najbliższym Miejscu pobytu Ubezpieczonego poradni rehabilitacyjnej
- w zakresie procedur medycznych wymienionych w Tabeli nr 2 powyżej.

7. Tomografia komputerowa

W przypadku wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego Centrum Pomocy, w oparciu o pisemne zalecenie Lekarza prowadzącego, zorganizuje i pokryje koszty tomografii komputerowej Ubezpieczonego w zakresie procedur medycznych wymienionych w Tabeli nr 2 powyżej.

8. Rezonans magnetyczny

W przypadku wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego Centrum Pomocy, w oparciu o pisemne zalecenie Lekarza prowadzącego, zorganizuje i pokryje koszty rezonansu magnetycznego Ubezpieczonego w zakresie procedur wymienionych w Tabeli nr 2 powyżej.

B. Pomoc medyczna

9. Wizyta domowa lekarza pediatry

W przypadku wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje oraz pokryje koszty dojazdu i wizyty lekarza pediatry w miejscu pobytu Ubezpieczonego. Świadczenie realizowane jest w obecności prawnego opiekuna Ubezpieczonego lub osoby przez niego wskazanej.

10. Transport pomiędzy Placówkami medycznymi

Jeżeli w następstwie Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony znalazł się w Placówce medycznej, która nie zapewnia opieki medycznej dostosowanej do stanu jego zdrowia lub jest on skierowany na zabieg lub badania lekarskie do innej Placówki medycznej, Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty transportu Ubezpieczonego wraz z jego opiekunem prawnym lub osobą przez niego wskazaną pomiędzy Placówkami medycznymi. Świadczenie realizowane jest na pisemne zalecenie Lekarza prowadzącego, po konsultacji z lekarzem Centrum Pomocy i odbywa się środkiem transportu dostosowanym do stanu zdrowia Ubezpieczonego. W przypadku, gdy Ubezpieczony jest jedynie skierowany na zabiegi lub badania do innej Placówki medycznej, świadczenie obejmuje również transport powrotny do Placówki medycznej, w której Ubezpieczony jest leczony.

11. Sprzęt rehabilitacyjny

Jeżeli w następstwie Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony – zgodnie z pisemnym zaleceniem Lekarza prowadzącego lub zaleceniem Lekarza Centrum Pomocy podjętym w oparciu o dokumentację medyczną – powinien używać sprzętu rehabilitacyjnego, Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty wypożyczenia albo zakupu oraz transportu sprzętu rehabilitacyjnego do Miejsca pobytu Ubezpieczonego (nie dotyczy pobytu w Placówce medycznej).

C. Pomoc opiekuńcza

12. Korepetycje

Jeżeli w następstwie Zdarzenia ubezpieczeniowego, na podstawie zwolnienia lekarskiego, Ubezpieczony nie może przez co najmniej 7 dni uczestniczyć w zajęciach dydaktycznych w placówce oświatowo-wychowawczej, Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty dojazdu korepetytora do miejsca Hospitalizacji Ubezpieczonego lub Miejsca zamieszkania oraz koszty korepetycji w zakresie bieżącego programu nauczania w placówce oświatowo-wychowawczej, do której uczęszcza Ubezpieczony. Zakres świadczenia obejmuje korepetycje z przedmiotów wybranych spośród: języka polskiego, matematyki, fizyki, chemii, biologii, języków obcych (angielskiego, niemieckiego, francuskiego, hiszpańskiego).

Warunkiem realizacji świadczenia jest obecność prawnego opiekuna Ubezpieczonego lub innej osoby pełnoletniej wskazanej przez prawnego opiekuna Ubezpieczonego w trakcie wizyty lub konsultacji korepetytora.

13. Opieka nad dziećmi

Jeżeli w następstwie Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony był hospitalizowany przez okres powyżej 4 dni i po zakończeniu hospitalizacji będzie musiał przebywać w domu powyżej 10 dni, zgodnie z dokumentem zwolnienia lekarskiego, Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego przez podmiot profesjonalnie zajmujący się świadczeniem tego typu usług lub – w uzasadnionych stanem zdrowia osoby, której opieka ma dotyczyć, okolicznościach – przez pielęgniarkę.

D. Pomoc na życzenie

14. Telefoniczna Informacja Medyczna „DZIECKO”

Na wniosek opiekuna prawnego Ubezpieczonego Centrum Pomocy zapewni możliwość telefonicznej rozmowy z wykwalifikowanym personelem, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości, udzieli ustnej, ogólnej informacji na temat:

- 1) obowiązkowych szczepień dzieci,
- 2) obowiązkowych badań kontrolnych i bilansów,
- 3) najczęstszych chorób wieku dziecięcego,
- 4) leków, które można podać niemowlętom, możliwych interakcji z innymi lekami i działań niepożądanych,
- 5) opisów/wyników wykonanych badań,
- 6) uzdrowisk, ośrodków rehabilitacyjnych, kolonii zdrowotnych,
- 7) danych teledadresowych pediatrycznych placówek medycznych.

Ponadto w ramach świadczenia Centrum Pomocy zapewnia opiekunowi prawnemu Ubezpieczonego możliwość telefonicznej konsultacji medycznej z lekarzem.

15. Infolinia Dziecko

Na wniosek opiekuna prawnego Ubezpieczonego Centrum Pomocy udzieli drogą telefoniczną informacją na temat:

- 1) danych teledadresowych:
 - a. przedszkoli, szkół i uczelni zarówno w Polsce, jak i za granicą,
 - b. sal i placów zabaw dla dzieci,
 - c. klubów sportowych i basenów w najbliższej okolicy,
 - d. schronisk młodzieżowych,
 - e. ośrodków sportowo-rekreacyjnych na terenie kraju,
- 2) kursów języków obcych,
- 3) kolonii, obozów w Polsce i za granicą,
- 4) imprez organizowanych dla dzieci i młodzieży w danych mieście,
- 5) repertuaru kin i teatrów.

16. Baby concierge

Na wniosek i koszt Ubezpieczonego Centrum Pomocy zapewni usługi w zakresie organizacji poniższych świadczeń:

- 1) DOSTAWA TOWARÓW – organizacja zakupu i dostarczenia pod wskazany adres wybranych przez Ubezpieczonego artykułów dla dzieci i niemowląt, tj. zabawki, kosmetyki, stroje karnawałowe,
- 2) OPIEKA – organizacja opieki nad dziećmi w miejscu wskazanym przez Ubezpieczonego,
- 3) LECZENIE – organizacja wizyty domowej lekarza pediatry, wizyt kontrolnych, bilansów zdrowia, wizyt u lekarzy specjalistów,
- 4) KOREPETYCJE – organizacja korepetycji dla dzieci,
- 5) CZAS WOLNY – rezerwacja, zakup i dostarczenie biletów na koncerty, spektakle, filmy czy wydarzenia sportowe dla dzieci,
- 6) ODWIEDZINY – organizacja odwiedzin dziecka przez klauna w czasie jego choroby,
- 7) PRZYJĘCIA – 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,
- 8) ARANŻACJA POKOIKU – organizacja wizyty architekta wnętrz, który specjalizuje się w projektowaniu przestrzeni dla dzieci.

Przystąpienie do ubezpieczenia i zawarcie umowy ubezpieczenia

§ 5

1. Przystąpienie do ubezpieczenia jest dobrowolne.
2. Objęcie ochroną ubezpieczeniową następuje na podstawie oświadczenia o przystąpieniu do ubezpieczenia złożonego przez Ubezpieczonego Ubezpieczającemu.

Okres ubezpieczenia i okres odpowiedzialności

§ 6

1. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela i okres ubezpieczenia rozpoczyna się w dniu wejścia w życie umowy Ubezpieczeniowy pakiet dla Dziecka „Bezpieczne Dziecko”, pod warunkiem zawarcia ww. umowy.
2. Ochrona ubezpieczeniowa kończy się w jednym ze wskazanych poniżej przypadków, w zależności od tego, który z nich nastąpi wcześniej:
 - 1) w dniu śmierci Ubezpieczonego,
 - 2) z ostatnim dniem okresu, za który została uiszczona składka przez Ubezpieczającego,
 - 3) z ostatnim dniem miesiąca w przypadku rezygnacji z ubezpieczenia złożonej przez Ubezpieczonego w danym miesiącu.W przypadku określonym w punkcie 1) Ubezpieczyciel zwróci część składki za niewykorzystany okres ochrony ubezpieczeniowej.

Składka

§ 7

Składkę do Ubezpieczyciela uiszcza Ubezpieczający na zasadach określonych w Umowie Ramowej Ubezpieczenia.

Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela

§ 8

1. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za niespełnienie lub opóźnienia w realizacji świadczenia, gdy udzielenie tego świadczenia zostało uniemożliwione lub opóźnione z powodu:
 - 1) trzęsienia lub osunięcia się ziemi, powodzi, huraganu, pożaru,
 - 2) strajków, niepokojów społecznych, ataków terrorystycznych, wojen, skutków promieniowania radioaktywnego, a także ograniczeń w poruszaniu się wprowadzonych decyzjami władz administracyjnych, mogących powodować niemożliwość realizacji danych świadczeń przez usługodawców Ubezpieczyciela,
 - 3) ograniczonego lub niemożliwego dostępu do Ubezpieczonego lub do innych osób, w stosunku do których miało zostać spełnione świadczenie, względnie do Miejsca zamieszkania albo do innego miejsca, w którym miało zostać spełnione świadczenie.
2. W przypadku świadczeń wymagających zwolnienia służb medycznych udzielających pomocy medycznej Ubezpieczonemu, w związku z zaistnieniem Zdarzenia ubezpieczeniowego, z obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej oraz udostępnienia dokumentacji z leczenia Ubezpieczonego, gdy udzielenie świadczenia określonego w SWU wymaga wyrażenia przez Ubezpieczonego pisemnej zgody na zwolnienie służb medycznych z obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej, Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za niespełnienie lub nienależyte spełnienie świadczenia, w przypadku niewyrażenia przez Ubezpieczonego pisemnej zgody, o której mowa powyżej, pod warunkiem, iż niespełnienie lub nienależyte spełnienie świadczenia wynikało z niewyrażenia przez Ubezpieczonego pisemnej zgody na zwolnienie służb medycznych z obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej oraz udostępnienia dokumentacji z leczenia.
3. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są zdarzenia będące następstwem:
 - 1) trzęsienia lub osunięcia się ziemi, powodzi, huraganu, pożaru oraz działania wojennego, zamieszek, rozruchów, strajków, aktów terroru, oraz działania energii jądrowej, promieniowania radioaktywnego i pola elektromagnetycznego w zakresie szkodliwym dla człowieka,
 - 2) szkód powstałych na skutek znajdowania się przez Ubezpieczonego w stanie nietrzeźwości, po spożyciu alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających, jak również substancji psychotropowych lub leków o podobnym działaniu – jeżeli Ubezpieczony wiedział lub powinien był wiedzieć o takim działaniu leku, na podstawie anotacji na opakowaniu lub ulotki zawierającej informację o wpływie leku na zdolności psychomotoryczne, o ile miało to wpływ na powstanie lub zwiększenie się szkody,
 - 3) chorób psychicznych Ubezpieczonego,
 - 4) popełnienia samobójstwa lub próby samobójczej Ubezpieczonego,
 - 5) prowadzenia pojazdu, jeżeli Ubezpieczony nie posiadał odpowiednich uprawnień do prowadzenia pojazdu,
 - 6) uczestnictwa Ubezpieczonego w bójce, z wyłączeniem przypadku obrony koniecznej,
 - 7) umyślnego działania Ubezpieczonego lub umyślnego działania osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym,
 - 8) rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, chyba że realizacja świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
4. Ochroną ubezpieczeniową nie jest objęta organizacja i pokrycie kosztów leczenia obrażeń ciała, których zaistnienie nie jest bezpośrednio związane ze Zdarzeniem ubezpieczeniowym.
5. Zakres ubezpieczenia nie obejmuje zdarzeń powstałych na skutek:
 - 1) wyczerpanego i zawodowego uprawiania wszelkich dyscyplin sportu, przez co rozumie się regularne i intensywne treningi, przy jednoczesnym udziale w zawodach sportowych albo imprezach i obozach kondycyjnych i szkoleniowych, również w ramach przynależności do klubów sportowych, związków i organizacji sportowych, niezależnie od faktu czerpania dochodu z uprawianej dyscypliny sportu,
 - 2) Amatorskiego uprawiania sportów: powiatowych, motorowych, motorowodnych, speleologii, wspinaczki górskiej i skałkowej przy użyciu sprzętu zabezpieczającego lub asekuracyjnego lub wymagającej użycia takiego sprzętu, raftingu i wszystkich jego odmian, nurkowania przy użyciu specjalistycznego sprzętu, heliskiingu, heliboardingu, skoków na gumowej linie, a także uczestniczenia w wyprawach survivalowych lub wyprawach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi czy przyrodniczymi (terenami śnieżnymi wymagające użycia sprzętu zabezpieczającego lub asekuracyjnego).

- Centrum Pomocy nie ponosi odpowiedzialności za przebieg i skutki organizowanej przez nie terapii, leczenia, zabiegów, badań lub rehabilitacji.
- Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie skutki braku zastosowania się przez Ubezpieczonego do decyzji i zaleceń lekarza Centrum Pomocy bądź samowolne podejmowanie decyzji sprzecznych z zaleceniami lekarza Centrum Pomocy.
- Informacje udzielane w ramach Telefonicznej Informacji Medycznej mają charakter ogólny i informacyjny, nie stanowią porady medycznej, nie mają charakteru diagnostycznego i nie mogą być traktowane jako ostateczna opinia czy porada.
- W przypadku świadczenia Dostarczenie leków Centrum Pomocy nie ponosi odpowiedzialności za braki w asortymencie leków w aptekach.
- Centrum Pomocy nie ponosi odpowiedzialności za braki w asortymencie sprzętu rehabilitacyjnego w sklepach lub wypożyczalniach.
- Informacje udzielane w ramach Infolinii Dziecko mają charakter wyłącznie ogólny i informacyjny i nie mogą być traktowane jako ostateczna ekspertyza (opinia czy porada).

Obowiązki Ubezpieczonego. Realizacja świadczeń § 9

- W celu uzyskania świadczeń Ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie skontaktować się z Centrum Pomocy pod numerem telefonu +48 22 575 94 15, nie później jednak niż w terminie:
 - 48 godzin od daty wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego w przypadku świadczeń z zakresu Pomocy medycznej i Pomocy opiekuńczej,
 - 30 dni od daty wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego w przypadku świadczeń z zakresu Opieki medycznej,
 chyba że z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego nie było to możliwe w terminie wskazanym powyżej i podać wszelkie dostępne informacje niezbędne do ustalenia uprawnień do uzyskania świadczeń, a w szczególności:
 - imię, nazwisko Ubezpieczonego,
 - numer PESEL,
 - adres Miejsca zamieszkania,
 - datę zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego,
 - telefon kontaktowy,
 - krótki opis zaistniałego zdarzenia.
- W przypadku niewykonania zobowiązania, o którym mowa w ust. 1, w terminie w nim zawartym Ubezpieczyciel może odmówić wykonania świadczenia lub odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli niewykonanie tego obowiązku w terminie przyczyniło się do uniemożliwienia lub utrudnienia ustalenia okoliczności zdarzenia.
- W celu realizacji pierwszego świadczenia z zakresu Opieki medycznej i Pomocy opiekuńczej w odniesieniu do danego Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony lub jego opiekun prawny zobowiązany jest wypełnić i przekazać do Centrum Pomocy „Wniosek o realizację świadczeń”, do którego dołącza kopie:
 - skierowania/zalecenia Lekarza prowadzącego do przeprowadzenia konsultacji, badań lub dodatkowych świadczeń,
 - dotychczas zgromadzonej dokumentacji medycznej, z której wyraźnie wynika, że powstałe obrażenia ciała są następstwem Poważnego Nieszczęśliwego Wypadku wraz z dotychczas zgromadzonymi wynikami badań.
 Ww. dokumenty należy przesłać do Centrum Pomocy pocztą tradycyjną lub pocztą e-mailową na adres: metlife@ipa.com.pl.
- W celu realizacji kolejnych świadczeń z zakresu Opieki medycznej i Pomocy opiekuńczej w odniesieniu do danego Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony lub osoba działająca w jego imieniu zobowiązany jest przekazać do Centrum Pomocy kopię skierowania/zalecenia Lekarza prowadzącego do przeprowadzenia konsultacji, badań lub dodatkowych świadczeń pocztą tradycyjną lub pocztą e-mailową na adres: metlife@ipa.com.pl.
- W oparciu o przekazane przez Ubezpieczonego dokumenty, o których mowa w ust. 3 i 4 powyżej, Lekarz Centrum Pomocy w terminie trzech dni roboczych, licząc od dnia ich otrzymania, podejmie decyzję, czy spełnione zostały medyczne przesłanki do udzielenia świadczenia, o które wnioskuje Ubezpieczony.
- Ubezpieczony zobowiązany jest postępować zgodnie z dyspozycjami Centrum Pomocy, a zwłaszcza przekazać inne dokumenty i informacje, o które wnioskuje Centrum Pomocy, niezbędne do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela, jeżeli jest to konieczne do dalszego prowadzenia postępowania.
- W przypadku powzięcia przez Ubezpieczyciela nowych informacji mających związek z ustaleniem zasadności zgłaszanego Wniosku o realizację świadczeń Centrum Pomocy, w terminie 3 dni roboczych od daty powzięcia dodatkowych informacji, pisemnie informuje Ubezpieczonego, jakie dodatkowe dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
- W przypadku uznania odpowiedzialności Ubezpieczyciela czas oczekiwania na realizację świadczeń Opieki medycznej, Pomocy Medycznej i Pomocy Opiekuńczej wynosi:
 - do 5 dni roboczych w przypadku świadczeń Opieki Medycznej,
 - do 3 dni roboczych w przypadku pozostałych świadczeń Pomocy Medycznej,
 - niezwłocznie w przypadku pozostałych świadczeń,
 o ile Ubezpieczony nie wskaże konkretnego lekarza czy placówki lub późniejszego terminu, w którym chciałby skorzystać ze świadczenia.
- W przypadku nieuznania odpowiedzialności Centrum Pomocy pisemnie poinformuje Ubezpieczonego o odmowie realizacji świadczenia, wskazując przyczynę odmowy.
- Świadczenia medyczne realizowane są w Placówkach medycznych należących do sieci medycznej Centrum Pomocy.
- W przypadku gdy Ubezpieczony jest niepełnoletni, wnioski i oświadczenia wynikające z niniejszych WU składa w jego imieniu opiekun prawny.
- Warunkiem przyjęcia przez Centrum Pomocy wniosku o organizację świadczenia na koszt Ubezpieczonego jest wyrażenie przez Ubezpieczonego, w nagranej przez Centrum Pomocy rozmowie telefonicznej, zgody na:
 - pokrycie pełnego kosztu usługi (wraz z ew. kosztami dodatkowymi niezbędnymi do pełnej realizacji świadczenia),
 - możliwość opóźnień w dostarczeniu zamówionych przedmiotów/usług z przyczyn niezawinionych przez Centrum Pomocy.
- W przypadku niespełnienia przez Ubezpieczonego wyżej wymienionych warunków Centrum Pomocy uprawnione jest do odmowy organizacji i realizacji świadczenia.
- Realizacja usług informacyjnych polega na udzieleniu, przez konsultanta Centrum Pomocy obsługującego zlecenie, informacji, zgodnie z treścią zapytania złożonego przez Ubezpieczonego. Realizacja usług organizacyjnych polega na niezwłocznym przekazaniu zlecenia Ubezpieczonego przez Centrum Pomocy do właściwego usługodawcy.
- Centrum Pomocy niezwłocznie drogą telefoniczną przedstawi Ubezpieczonemu kosztorys realizacji świadczenia, który Ubezpieczony zaakceptuje albo zrezygnuje z dalszej realizacji świadczenia.
- Centrum Pomocy stosuje się do zakresu cen ustalonego z Ubezpieczonym. W przypadku, gdy koszt usługi/przedmiotu zamawianego przez Ubezpieczonego wykracza poza uzgodniony z Ubezpieczonym kosztorys, przed wykonaniem świadczenia Centrum Pomocy prosi Ubezpieczonego o akceptację ceny wraz ze wszystkimi możliwymi kosztami dodatkowymi.
- Centrum Pomocy nie gwarantuje najniższej możliwej ceny za organizowane za jego pośrednictwem świadczenia.
- W przypadku braku możliwości realizacji świadczenia Centrum Pomocy niezwłocznie drogą telefoniczną poinformuje Ubezpieczonego o tym fakcie, podając przyczynę (np. brak wolnych miejsc w danym hotelu, niedostępność świadczeń i przedmiotów itp.), przedstawiając jednocześnie propozycje porównywalnych usług bądź przedmiotów alternatywnych.
- Centrum Pomocy dokonuje w godzinach 8.00-20.00 w danym dniu maksymalnie trzech prób skontaktowania się z Ubezpieczonym w celu wymiany informacji, dotyczących statusu zlecenia. Sprawa zostaje zamknięta, a zlecenie anulowane, jeśli Ubezpieczony nie odpowie na zapytanie Centrum Pomocy w ciągu 10 dni roboczych, licząc od dnia przekazania Ubezpieczonemu informacji dotyczących zlecenia.
- Centrum Pomocy prowadzi poszukiwania trudnodostępnych usług lub przedmiotów nie dłużej niż przez okres maksymalnie 1 miesiąca od daty przyjęcia wniosku Ubezpieczonego.
- Ubezpieczony ma obowiązek na wniosek Centrum Pomocy poinformować o przebiegu realizacji usługi/dostarczenia przedmiotu oraz w razie przyjęcia usługi/przedmiotu potwierdzić dokonanie za nie płatności wraz z jej szczegółami.
- Ubezpieczony ponosi pełny koszt dostarczenia produktów lub realizacji usług, o wykonanie których wnioskował. Pełny koszt produktu lub usługi obejmuje wszystkie koszty, jakie ponosi Centrum Pomocy w celu realizacji usługi/dostarczenia przedmiotu, w tym w szczególności: koszt nabycia wnioskowanego przez Ubezpieczonego produktu lub usługi, koszt przechowywania i dostarczenia w sposób ustalony z Ubezpieczonym, koszt podatków i innych obciążeń publicznoprawnych związanych z realizacją usługi/dostarczeniem przedmiotu oraz inne udokumentowane koszty konieczne do wykonania usługi wobec Ubezpieczonego.
- Zapłata za realizację świadczenia może być dokonana przez Ubezpieczonego w uzgodniony z Centrum Pomocy sposób.
- Za moment zapłaty za świadczenie przyjmuje się – odpowiednio do wybranego sposobu zapłaty:
 - dla zapłaty kartą płatniczą lub przelewem – uznanie rachunku Centrum Pomocy bądź usługodawcy,
 - dla zapłaty gotówką – przyjęcie całkowitej kwoty zapłaty przez usługodawcę.

Roszczenia regresowe § 11

- Z dniem zapłaty świadczenia lub odszkodowania przechodzi na Ubezpieczyciela przysługujące Ubezpieczonemu roszczenie od osoby trzeciej odpowiedzialnej za powstanie szkody, do wysokości wypłaconego przez Ubezpieczyciela świadczenia (roszczenie regresowe).
- Jeżeli Ubezpieczyciel pokrył tylko część szkody, Ubezpieczonemu przysługuje pierwszeństwo zaspokojenia roszczeń co do pozostałej części szkody przed roszczeniem Ubezpieczyciela.
- Nie przechodzą na Ubezpieczyciela roszczenia Ubezpieczonego, o których mowa w ust. 1, przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym lub za które ponosi odpowiedzialność, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
- Ubezpieczony powinien udzielać pomocy Ubezpieczycielowi przy dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę, dostarczając niezbędne informacje i dokumenty.
- W razie zrzeczenia się przez Ubezpieczonego praw przysługujących mu od osób trzecich z tytułu wyrządzonych szkód bez zgody Ubezpieczyciela, może ono odmówić wypłaty świadczenia odpowiednio w całości lub części, lub zażądać zwrotu wypłaconego świadczenia.

Postępowanie reklamacyjne § 12

- Postępowanie odnosi się do wszystkich reklamacji i zapytań zgłaszanych przez Ubezpieczonego, zwanych dalej łącznie „zgłoszeniem”, dotyczących działalności Ubezpieczyciela, wynikającej z niniejszych WU.
- Zgłoszenia powinny zostać przesłane do Działu Jakości Ubezpieczyciela drogą:
 - e-mailową na adres: quality@ipa.com.pl,
 - pocztową na adres:
Dział Jakości
Inter Partner Assistance Polska S.A.
ul. Chłodna 51
00-867 Warszawa.
- Przesłane zgłoszenia powinny zawierać następujące dane:
 - pełen adres korespondencyjny lub adres e-mail, na który należy skierować odpowiedź,
 - wskazanie Umowy Ubezpieczenia,
 - opis zgłaszanego problemu oraz przedmiot i okoliczności uzasadniające zgłoszenie,
 - oczekiwane działania.

Zasady zamawiania i realizacji usług Concierge § 10

- Ubezpieczony zgłasza wniosek o organizację świadczenia przez Centrum Pomocy drogą telefoniczną.

4. Jeżeli w procesie rozpatrywania zgłoszeń konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych ze zgłoszeniem, wnoszący zgłoszenie zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dane i informacje, o których dostarczenie wnosi Ubezpieczyciel, w celu rozpatrzenia zgłoszenia.
5. Ubezpieczyciel poinformuje wnoszącego zgłoszenie e-mailem, na adres podany w e-mailu, lub drogą pocztową, na adres wskazany przez wnoszącego zgłoszenie, o rozpatrzeniu zgłoszenia w terminie 14 dni roboczych od daty jego otrzymania lub od daty otrzymania niezbędnych danych, informacji lub dokumentów, o które zwracał się do wnoszącego zgłoszenie. Przy czym, jeżeli do rozpatrzenia zgłoszenia wymagane jest uzyskanie dodatkowych wyjaśnień od osób trzecich, termin ten może ulec wydłużeniu do momentu uzyskania niezbędnych informacji.
6. Wszelkie spory wynikające lub związane z niniejszą umową będą rozstrzygane przez sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

Warszawa, dnia 15 maja 2014 r.