

# OGÓLNE WARUNKI GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA „Ubezpieczenie podróży Maxima”

kod: MAX-2024-V1



Zarząd CA TU SA zatwierdził OWU uchwałą nr 21/P/2023 z dnia 18 października 2023 roku.  
OWU wchodzi w życie: od dnia 17 marca 2024 roku i obowiązują do umów ubezpieczenia zawartych od tej daty.

## **Ubezpieczyciel:**

Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.  
ul. Legnicka 48 bud. C-D, 54-202 Wrocław  
KRS: 0000528682, NIP 1010007027, Regon 022525091



[www.ca-ubezpieczenia.pl](http://www.ca-ubezpieczenia.pl)

## Tabela informacyjna o najistotniejszych warunkach ubezpieczenia

Rodzaj informacji	Nr postanowienia z OWU „Ubezpieczenie podróży Maxima”
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	punkty: 12-30, 46-53
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	punkty: 13, 31-42

„Ubezpieczenie podróży Maxima” jest grupowym ubezpieczeniem turystycznym, przeznaczonym dla osób, które podróżują lub zamierzają podróżować za granicę.

Zgodnie z tym dokumentem (**ogólne warunki grupowego ubezpieczenia** lub **OWU**) udzielamy ochrony ubezpieczeniowej.



To jest Karol, który wyjaśnia trudniejsze zwroty i zagadnienia. Jego komentarze są dodatkowym wyjaśnieniem i nie zastępują pełnego tekstu OWU.

### Uwaga:

Gdy piszemy:

„bank” lub „ubezpieczający”,  
mamy na myśli Credit Agricole  
Bank Polska S.A., który zawarł  
z nami umowę ubezpieczenia i  
opłaca składkę za  
ubezpieczenie.

„my”,  
mamy na myśli  
ubezpieczyciela, czyli Credit  
Agricole Towarzystwo  
Ubezpieczeń S.A.

„ubezpieczony”,  
mamy na myśli Ciebie, czyli  
osobę, która korzysta  
z ochrony ubezpieczeniowej.



Na ostatnich stronach OWU znajdziesz [słownik](#). Gdy w OWU zobaczysz wyraz podkreślony przerywaną linią (np. ubezpieczony) oznacza to, że jego wyjaśnienie znajdziesz w słowniku.

### W OWU znajdziesz, między innymi, informacje:

- kogo możemy ubezpieczyć
- ile trwa ubezpieczenie
- w jakich sytuacjach wypłacamy świadczenie
- w jakich sytuacjach ubezpieczenie nie zadziała
- co zrobić, gdy zdarzy się nieszczęśliwy wypadek
- jakie dokumenty będą nam potrzebne do wypłaty

*Numer telefonu do Centrum Pomocy*

**71 77 32 333 – zapisz go w telefonie,**

*aby skontaktować się z nami w razie wypadku*



### Pamiętaj!

Przeczytaj uważnie OWU, abyś wiedział, kiedy możesz skorzystać z ubezpieczenia.



Na dole każdej strony umieściliśmy strzałkę. Jeśli w wersji elektronicznej OWU naciśniesz na nią, przejdziesz do spisu treści.

### Spis treści:

KOGO MOŻEMY OBJĄĆ OCHRONĄ?.....	4
CO UBEZPIECZAMY? .....	4
KIEDY CIĘ CHRONIMY? .....	4
W JAKICH SYTUACJACH WYPŁACIMY ODSZKODOWANIE .....	4
LUB ZORGANIZUJEMY ŚWIADCZENIE ASSISTANCE? .....	4
TABELA 1 – Zakres ubezpieczenia.....	5
KOSZTY LECZENIA I POMOC ASSISTANCE .....	5
TABELA 2 – Opis świadczeń assistance.....	6
UBEZPIECZENIE BAGAŻU .....	7
UBEZPIECZENIE OPÓŹNIENIA ODLOTU .....	8
KIEDY UBEZPIECZENIE NIE ZADZIAŁA? .....	8
TABELA 3 – wyłączenia odpowiedzialności .....	8
W JAKI SPOSÓB MOŻESZ PRZYSTĄPIĆ DO UBEZPIECZENIA? .....	11
JAK SKORZYSTAĆ Z UBEZPIECZENIA? .....	11
ZASADY WYPŁATY ŚWIADCZEŃ - JAK WYPŁACAMY ŚWIADCZENIE? .....	12
OBOWIĄZKI TWOJE I UBEZPIECZAJĄCEGO .....	12
NASZE OBOWIĄZKI .....	13
REKLAMACJE .....	13
POSTANOWIENIA KOŃCOWE .....	13
SŁOWNIK.....	14

## KOGO MOŻEMY OBJĄĆ OCHRONĄ?

1. Możemy objąć Cię ochroną ubezpieczeniową, jeśli zawarłeś w banku Credit Agricole umowę o kartę kredytową Maxima i wybrałeś abonament Premium.
2. Abyśmy mogli objąć Cię ochroną, musisz złożyć deklarację przystąpienia do ubezpieczenia.

## CO UBEZPIECZAMY?

3. Jeżeli w okresie ochrony ubezpieczeniowej, podczas podróży zagranicznej, ulegniesz nieszczęśliwemu wypadkowi, nagle zachorujesz, albo zaostry się Twoja choroba przewlekła, to ubezpieczamy **koszty Twojego leczenia i pomocy assistance**.
4. Jeżeli Twój **bagaż** podczas podróży zagranicznej zostanie opóźniony, stracisz go, zostanie skradziony albo zniszczony, a przejazd za granicę odbywa się środkiem transportu publicznego, to zapłacimy Ci za to odszkodowanie.
5. Jeżeli, **w związku z opóźnieniem lub odwołaniem Twojego lotu**, podczas podróży zagranicznej w okresie ubezpieczenia poniesiesz dodatkowe **koszty**, wtedy my je pokryjemy.

## KIEDY CIĘ CHRONIMY?

6. Okres Twojego ubezpieczenia rozpoczyna się:
  - a) następnego dnia po zawarciu umowy o kartę kredytową Maxima z abonamentem Premium albo
  - b) z pierwszym dniem obowiązywania abonamentu Premium - w przypadku zmiany abonamentu

i trwa przez 12 kolejnych miesięcy.

W tym czasie obejmujemy ochroną każdą Twoją podróż zagraniczną, przez maksymalnie 60 dni.

7. Ponosimy odpowiedzialność za zdarzenia, które nastąpiły w okresie Twojego ubezpieczenia w czasie 60 dni:
  - a) od momentu gdy przekroczysz granicę kraju Twojego stałego zamieszkania, opłacisz kartą Maxima koszty zorganizowanej imprezy turystycznej (biletu) – wycieczki, wczasów, biletu na środek transportu wykonywany przez przewoźnika zawodowego lub nie więcej niż 12 godzin przed wyjazdem z kraju Twojego stałego zamieszkania zapłacisz kartą Maxima za paliwo albo
  - b) od pierwszej transakcji kartą Maxima poza granicą kraju Twojego stałego zamieszkania w zależności od tego, która z czynności będzie pierwsza.
8. W przypadku ubezpieczenia bagażu ponosimy odpowiedzialność od chwili przekroczenia granicy kraju Twojego stałego zamieszkania przy wyjeździe, aż do momentu powrotu do kraju Twojego stałego zamieszkania przy powrocie.
9. Nie ponosimy odpowiedzialności za zdarzenia:
  - a) na terenie kraju Twojego stałego zamieszkania,
  - b) po upływie 60 dni podróży zagranicznej.
10. Okres ubezpieczenia wygasa:
  - a) po 12 miesiącach, jeżeli nie zostanie przedłużony na kolejne 12 miesięcy,
  - b) z upływem dnia, w którym przestanie obowiązywać abonament Premium,
  - c) z upływem dnia, w którym odstąpisz od umowy o kartę,
  - d) po upływie okresu wypowiedzenia umowy o kartę,
  - e) z chwilą Twojej śmierci.
11. Możemy przedłużyć okres ubezpieczenia na kolejnych 12 miesięcy, pod warunkiem, że bank opłaci składkę za kolejny okres. Bank poinformuje Cię o wygaśnięciu Twojej ochrony.

*możesz podróżować dowolną ilość razy w ciągu roku i będziemy Cię chronić w każdej z tych podróży przez max 60 dni. Pamiętaj o warunkach objęcia ochroną.*



## W JAKICH SYTUACJACH WYPŁACIMY ODSZKODOWANIE LUB ZORGANIZUJEMY ŚWIADCZENIE ASSISTANCE?

12. W tabeli numer 1 został wskazany zakres ubezpieczenia dla zdarzeń, które mogą wystąpić podczas Twojej podróży zagranicznej do 60 dni tej podróży w okresie ubezpieczenia. Określiśmy też największe kwoty, jakie możemy wypłacić w okresie ubezpieczenia.
13. Ubezpieczenie działa na terenie całego świata, oprócz:
  - a) kraju Twojego stałego zamieszkania,
  - b) Iranu, Syrii, Korei Północnej, regionu Krymu oraz Ługańskiej i Donieckiej Republiki Ludowej (terytoria Ukrainy okupowane przez Federację Rosyjską), Wenezueli, Afganistanu, Kuby, Birmy (Mjanma), Białorusi oraz Rosji.

*Zobacz też wyłączenia w tabeli 3*



14. Abyśmy mogli zorganizować świadczenie assistance lub wypłacić pieniądze z ubezpieczenia, musimy sprawdzić czy spełnione są warunki wypłaty świadczenia. Sprawdzimy to na podstawie dokumentów, o które poprosimy. Będziemy również sprawdzać czy nie zaszła żadna z sytuacji opisanych w wyłączeniach odpowiedzialności, w punktach 31-42.

**TABELA 1 – Zakres ubezpieczenia**

Zakres	Suma ubezpieczenia / limit
<b>KOSZTY LECZENIA</b>	
Koszty leczenia szpitalnego	50 000 zł
Pomoc ambulatoryjna	3 000 zł
Koszty leczenia dentystycznego	3 000 zł
<b>Pomoc podczas podróży zagranicznej</b>	
Informacja i natychmiastowa pomoc medyczna	Do limitu pomocy ambulatoryjnej 3 000 zł bez limitu
Przewóz medyczny do jednego z najbliższych szpitali	5 000 zł
Przewóz po zakończeniu leczenia	5 dni /standard hotelu ***/****
Zakwaterowanie na czas powrotu do zdrowia i sił	1 raz/ 5 dni / standard hotelu ***/****
Natychmiastowa wizyta wskazanej osoby	500 zł
Dostarczenie niezbędnych lekarstw	500 zł
Powrót dzieci pozostawionych bez opieki do kraju stałego zamieszkania	bez limitu
Transport zwłok	5 000 zł
Pomoc administracyjna	bez limitu
Powrót do miejsca stałego zamieszkania	bez limitu
Powrót do miejsca zatrudnienia	bez limitu
Przekazanie pilnej wiadomości	bez limitu
Informacja podróżna – przejścia graniczne, szczepienia, adresy ambasad konsulatów, itp.	bez limitu
<b>Ubezpieczenie bagażu i opóźnienia odlotu</b>	
Bagaż - opóźnienie, utrata, kradzież, zniszczenie	1 500 zł
Odlot - opóźnienie	3 000 zł

### KOSZTY LECZENIA I POMOC ASSISTANCE

15. Jeżeli podczas swojej podróży zagranicznej ulegniesz wypadkowi lub nagle zachorujesz i będziesz musiał poddać się leczeniu, pokryjemy udokumentowane koszty leczenia, które były niezbędne z medycznego punktu widzenia.
16. W ramach kosztów leczenia, ochrona obejmuje także:
- leczenie szpitalne lub ambulatoryjne, które będą udzielone w celu ratowania Twojego życia, jeśli dojdzie do zaostrzenia Twojej choroby przewlekłej podczas podróży zagranicznej,
  - leczenie dentystyczne, które rozumiemy jako niezbędną pomoc w razie ostrych stanów zapalnych i bólowych lub gdy jest ona niezbędna wskutek nieszczęśliwego wypadku, który jest objęty naszą odpowiedzialnością.
17. Jeżeli podczas swojej podróży zagranicznej, ulegniesz wypadkowi lub nagle zachorujesz i będziesz potrzebował dodatkowej pomocy w czasie trwania podróży zagranicznej, możemy zorganizować i pokryć koszty świadczeń assistance, które opisaliśmy w tabeli 2 – opis świadczeń assistance.
18. W niektórych przypadkach pokryjemy również ich koszt – taką informację znajdziesz również w tabeli 1.
19. Świadczenia assistance organizujemy za pośrednictwem Centrum Pomocy, które jest czynne całą dobę, we wszystkie dni tygodnia.
20. Żeby zorganizować świadczenie assistance, musimy otrzymać odpowiednie informacje. Wymieniamy je w punktach 44-45.



**TABELA 2 – Opis świadczeń assistance**

Świadczenie assistance	Opis świadczenia	Organizacja, i pokrycie kosztów
<b>Informacja i natychmiastowa pomoc medyczna</b>	udzielimy Ci pierwszej porady medycznej w oparciu o informacje, które podasz nam przez telefon, a w razie potrzeby zorganizujemy i pokryjemy koszty wizyty lekarskiej, do limitu 3 000 zł, przewidzianego na pomoc ambulatoryjną.	tak
<b>Przewóz medyczny</b>	zorganizujemy dla Ciebie i opłacimy przewóz do jednego z najbliższych szpitali lub innej placówki medycznej w przypadku, gdy doznasz urazu ciała wskutek <u>nieszczęśliwego wypadku</u> , <u>nagłego zachorowania</u> , zaostrzenia <u>choroby przewlekłej</u> lub gdy lekarz <u>Centrum Pomocy</u> zaleci konsultację lekarską. <u>Centrum Pomocy</u> wybiera szpital.	tak
<b>Przewóz po zakończeniu leczenia</b>	zorganizujemy dla Ciebie i opłacimy, do limitu 5 000 zł, przewóz do miejsca Twojego przebywania, gdy zostaniesz wypisany z lokalnego szpitala, do którego zostałeś wcześniej skierowany lub przewieziony. Udzielimy tego świadczenia pod warunkiem, że podróż taka będzie możliwa, zgodnie z opinią dotyczącą stanu Twojego zdrowia, wydaną przez lekarza prowadzącego lub lekarza <u>Centrum Pomocy</u> . <u>Centrum Pomocy</u> wybiera środek transportu.	tak
<b>Zakwaterowanie na czas powrotu do zdrowia i sił (rekonwalescencji)</b>	zorganizujemy i opłacimy Twoje zakwaterowanie (hotel i śniadanie), przez maksymalnie 5 dni, w hotelu o standardzie <u>***</u> / <u>****</u> , do którego zostaniesz skierowany przez lekarza prowadzącego lub lekarza <u>Centrum Pomocy</u> w celu powrotu do zdrowia i sił, bezpośrednio po wypisaniu Cię ze szpitala.	tak
<b>Natychmiastowa wizyta wskazanej osoby</b>	Zorganizujemy, opłacimy i dostarczymy osobie, którą nam wskażesz, bilet na podróż w samolotach w klasie ekonomicznej, w pociągach i autobusach w klasie 2 z <u>kraju Twojego stałego zamieszkania</u> do miejsca Twojego przebywania. Pokryjemy też koszty zakwaterowania tej osoby (hotel o standardzie <u>***</u> / <u>****</u> i śniadanie), przez okres maksymalnie 5 dni. Realizujemy to świadczenie tylko w przypadku, gdy zostaniesz zatrzymany w szpitalu w wyniku <u>nieszczęśliwego wypadku</u> lub <u>nagłego zachorowania</u> przez okres dłuższy niż 7 dni. Świadczenia udzielamy <b>raz w odniesieniu do jednego wypadku albo nagłego zachorowania</b> .	tak
<b>Dostarczenie niezbędnych lekarstw</b>	wyślemy Ci niezbędne lekarstwa, przepisane przez lekarza, które nie są dostępne w miejscu, w którym będziesz przebywał, jeżeli będzie to konieczne według lekarza <u>Centrum Pomocy</u> . Możemy też zorganizować wizytę lekarską w celu ustalenia i przepisania, dostępnego leku zastępczego, jeśli lek pierwotnie przepisany okaże się niedostępny. Koszty zakupu leków pokrywasz Ty. Koszty wysyłki lekarstw lub organizacji wizyty pokrywamy my, do limitu 500 zł.	organizacja i pokrycie kosztów wysyłki lekarstw
<b>Powrót do kraju stałego zamieszkania dzieci pozostawionych bez opieki</b>	zorganizujemy i opłacimy powrót w samolotach w klasie ekonomicznej, w pociągach i autobusach w klasie 2, do <u>kraju stałego zamieszkania</u> dziecka poniżej 15 lat, które podróżowało z Tobą w czasie wystąpienia <u>nieszczęśliwego wypadku</u> lub <u>nagłego zachorowania</u> , wskutek których musiałeś być hospitalizowany. Udzielimy tego świadczenia, jeśli bilet należący do tego dziecka nie może być wykorzystany. <u>Centrum Pomocy</u> wybiera środek transportu.	tak
<b>Transport zwłok</b>	załatwimy wszelkie formalności i pokryjemy koszty związane z przewiezieniem Twoich zwłok lub prochów do miejsca pochówku w <u>kraju Twojego stałego zamieszkania</u> , do limitu 5 000 zł. Nie pokrywamy wydatków związanych z pogrzebem i pochówkiem.	tak
<b>Pomoc administracyjna</b>	udzielimy Ci pomocy w przypadku gdy utracisz lub zostaną Ci skradzione niezbędne dokumenty podróżne: paszport lub inny dokument tożsamości, wiza wjazdowa, bilet lotniczy. Nasza pomoc będzie polegała na udzieleniu Ci niezbędnych informacji dotyczących formalności, jakich należy dopełnić u odpowiednich władz lub innych służb w celu uzyskania wymiany utraconych lub skradzionych dokumentów	nie dotyczy



Świadczenie assistance	Opis świadczenia	Organizacja, i pokrycie kosztów
<b>Powrót do kraju stałego zamieszkania</b>	w przypadkach: a) <u>nagłego zachorowania</u> , <u>nieszczęśliwego wypadku</u> lub <u>śmierci członka Twojej rodziny</u> b) udokumentowanej <u>przyczyny losowej</u> powstałej w miejscu Twojego stałego zamieszkania zorganizujemy i pokryjemy koszty Twojego nieplanowanego powrotu do <u>kraju Twojego stałego zamieszkania</u> , pod warunkiem, że masz bilet powrotny i nie możesz z niego skorzystać. Podróż może się odbyć samolotem w klasie ekonomicznej, pociągiem i autobusem w klasie 2. Środek transportu wybierz <u>Centrum Pomocy</u> .	tak
<b>Powrót do miejsca zatrudnienia</b>	w przypadku nieoczekiwanego zdarzenia (np. pożar, strajk, śmierć zwierzchnika, mającego wpływ na działalność firmy zatrudniającej Cię) zmuszającego Cię do nieplanowanego powrotu do miejsca zatrudnienia, zorganizujemy i pokryjemy koszty Twojego nieplanowanego powrotu, pod warunkiem, że masz bilet powrotny i nie możesz z niego skorzystać. Podróż może się odbyć samolotem w klasie ekonomicznej, pociągiem i autobusem w klasie 2. Środek transportu wybierz <u>Centrum Pomocy</u> .	tak
<b>Przekazanie pilnej wiadomości</b>	Jeśli będziesz sobie tego życzyć, prześlemy pilną wiadomość telefonicznie lub mailowo osobie, którą wskażesz.	nie dotyczy
<b>Informacja podróżna</b>	Jeśli będziesz sobie tego życzyć, udzielimy Ci przez telefon informacji o warunkach pogodowych na drogach, procedurach związanych z wyjazdem za granicę, niezbędnych szczepieniach, czasie oczekiwania na przejściach granicznych, lokalizacji ambasad i konsulatów.	nie dotyczy

## UBEZPIECZENIE BAGAŻU

21. Ochroną ubezpieczeniową obejmujemy rzeczy wchodzące w skład Twojego bagażu podróznego, podczas Twojej podróży zagranicznej w okresie ubezpieczenia do 1 500 złotych, w sytuacjach gdy:

- bagaż ten znajduje się pod Twoją opieką podczas podróży środkiem transportu publicznego,
- powierzyłeś swój bagaż przewoźnikowi zawodowemu na podstawie dokumentu przewozowego,
- oddałeś swój bagaż za pokwitowaniem do przechowalni bagażu,
- zostawiłeś swój bagaż w zamkniętym indywidualnym pomieszczeniu bagażowym na dworcu (kolejowym, autobusowym, lotniczym) lub w hotelu,
- zostawiłeś swój bagaż w zamkniętym pomieszczeniu, które zajmujesz w miejscu zakwaterowania, z wyjątkiem namiotu.

*zobacz, jak powinien być zabezpieczony bagaż*



22. Odszkodowanie wypłacimy Ci w sytuacji, gdy podczas podróży zagranicznej **utracisz swój bagaż** albo zostanie on **zniszczony** lub **uszkodzony** z powodu:

- pożaru, huraganu, powodzi, deszczu nawalnego, gradu, lawiny, bezpośredniego uderzenia pioruna, trzęsienia, zapadania lub osuwania się ziemi, wybuchu oraz upadku pojazdu powietrznego,
- akcji ratowniczej prowadzonej w związku ze zdarzeniami powyżej,
- wypadku w komunikacji lądowej, wodnej lub powietrznej,
- nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania, w wyniku którego nie mogłeś zaopiekować się i zabezpieczyć bagaż przed kradzieżą,
- kradzieży z włamaniem lub rabunku, jeśli zostały zgłoszone organom ścigania,
- zaginięcia w przypadku, gdy bagaż znajdował się pod opieką przewoźnika zawodowego, któremu powierzyłeś bagaż do przewozu na podstawie dokumentu przewozowego.

23. Kwotę odszkodowania ustalimy na podstawie dokumentów, które nam przekażesz i które potwierdzą wartość przedmiotów wchodzących w skład utraconego, zniszczonego lub uszkodzonego bagażu. Uwzględnimy również zużycie tych przedmiotów do dnia szkody.

24. Jeżeli nie masz dokumentów, które potwierdzą wartość bagażu, wysokość odszkodowania określimy według:

- cen detalicznych przedmiotu tego samego lub podobnego rodzaju i gatunku z dnia ustalania odszkodowania, pomniejszonych o stopień zużycia do dnia szkody albo



- b) kosztów naprawy, z zastrzeżeniem, że koszty naprawy nie mogą przekraczać kosztów zakupu nowego przedmiotu. Wysokość kosztów naprawy musisz potwierdzić rachunkiem wykonawcy lub kalkulacją według przeciętnych cen z zakładów usługowych. Wartość ta nie może przekraczać wartości ubezpieczonego przedmiotu.
25. Jeżeli Twój bagaż lub rzeczy osobiste powierzyłeś liniom lotniczym za pokwitowaniem i te linie lotnicze nie dostarczą Ci Twojego bagażu przez czas dłuższy niż 4 godziny od chwili, gdy dotrzesz do celu podróży, wypłacimy Ci odszkodowanie.
26. Wysokość odszkodowania będzie równa:
- wydatkom jakie poniosłeś na zakup artykułów niezbędnych do kontynuowania podróży, tj. artykułów spożywczych, napojów bezalkoholowych, podstawowej odzieży oraz przyborów toaletowych na Twój wyłączny użytek, za które dostarczysz nam rachunki,
  - 250 złotych za każdą kolejną, pełną godzinę opóźnienia dostarczenia bagażu.
27. Łączne odszkodowanie z tytułu opóźnienia dostarczenia bagażu nie może przekroczyć 1 500 złotych.

### UBEZPIECZENIE OPÓŹNIENIA ODLOTU

28. Ubezpieczamy ryzyko poniesienia przez Ciebie kosztów w związku z:
- opóźnieniem lotu rejsowego (zagranicznego), zarezerwowanego i potwierdzonego,
  - odwołaniem lotu rejsowego (zagranicznego), zarezerwowanego i potwierdzonego, które zostało spowodowane trudnymi warunkami atmosferycznymi, strajkami pracowników linii lotniczych lub usterkami samolotu,
  - zakazem wstępu na pokład wskutek braku miejsc, pomimo dokonania i potwierdzenia rezerwacji lotu,
  - opóźnieniem lotu przesiadkowego, które powodować będzie, że nie zdążysz na późniejsze połączenie lotnicze.
29. W przypadku, gdy zajdzie któraś z wymienionych wyżej sytuacji:
- zwrócimy niezbędne wydatki, które poniesiesz na zakup artykułów spożywczych, napojów bezalkoholowych, podstawowej odzieży oraz przyborów toaletowych na Twój wyłączny użytek, a które nie zostaną pokryte przez przewoźnika zawodowego, licząc od czwartej godziny opóźnienia lotu potwierdzonego przez przewoźnika zawodowego,
  - wypłacimy Ci 250 złotych za każdą kolejną, pełną godzinę opóźnienia, gdy opóźnienie przekroczy cztery godziny. Łącznie z tytułu opóźnienia lotu możemy wypłacić maksymalnie 3 000 złotych.
30. Ochrona ubezpieczeniowa obowiązuje podczas podróży zagranicznej pod warunkiem, że przejazd za granicę odbywa się środkiem transportu publicznego. Ubezpieczeniem nie są objęte loty czarterowe.

### KIEDY UBEZPIECZENIE NIE ZADZIAŁA?

31. Odpowiedzialność za jakość i sposób wykonania usług i szkody wyrządzone w związku z wykonanymi usługami assistance w trakcie podróży za granicą, ponoszą za każdym razem bezpośrednio ich wykonawcy.
32. Jeżeli wykonanie świadczenia assistance lub udzielenie informacji nie będzie możliwe w danym momencie przy użyciu dostępnych środków i posiadanej wiedzy, możemy takiej usługi nie zrealizować bądź nie udzielić informacji.
33. Jeżeli nie będzie możliwe zorganizowanie świadczenia assistance przez Centrum Pomocy, możemy zwrócić Ci koszty, które poniesiesz za tę usługę, do wysokości, w jakiej zostałyby one poniesione, gdybyśmy to świadczenie zorganizowali. W takim wypadku zgłoś wniosek o zwrot kosztów do Centrum Pomocy.

**TABELA 3 – wyłączenia odpowiedzialności**

Rodzaj ubezpieczenia	W jakich sytuacjach nie zadziała lub czego nie dotyczy ubezpieczenie?
<b>WSZYSTKIE</b>	<p>34. Nie zwrócimy kosztów, które poniesiesz, bez powiadomienia i uzyskania zgody <u>Centrum Pomocy</u>.</p> <p>35. Nie odpowiadamy za to, że udzielenie świadczenia assistance opóźni się z przyczyn zewnętrznych niezależnych od nas ani Centrum Pomocy (w tym zjawisk meteorologicznych), które mogą powodować niedyspozycyjność usługodawców realizujących dane świadczenia.</p> <p>36. Nie odpowiemy za zdarzenia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zaistniałe w wyniku rozruchów, niepokojów społecznych, ataków terroryzmu, strajków, aktów terroru i na terenach objętych działaniami wojennymi o zasięgu lokalnym lub międzynarodowym,</li> <li>- powstałe wskutek skażeń, promieniowania radioaktywnego lub jonizującego.</li> </ul>





**KOSZTY  
 LECZENIA  
 I POMOC  
 ASSISTANCE**

37. Nie będziemy odpowiadać w zakresie ubezpieczenia kosztów leczenia i pomocy assistance, jeżeli ze względów zdrowotnych **istniały przeciwwskazania do Twojej podróży** albo gdy przed wyjazdem za granicę istniały wskazania do wykonania zabiegu operacyjnego albo poddania się leczeniu w warunkach szpitalnych.
38. Nie będziemy odpowiadać za koszty leczenia i pomocy assistance:
- a) przekraczające zakres niezbędny do przywrócenia Ci stanu zdrowia, w którym będzie możliwy powrót albo transport do miejsca Twojego stałego zamieszkania albo do placówki medycznej na terytorium kraju Twojego stałego zamieszkania;
  - b) związane z leczeniem w sanatorium, kuracjami w domach wypoczynkowych albo ośrodkach leczenia uzależnień, fizykoterapią, fizjoterapią, helioterapią, zabiegami ze wskazań estetycznych, operacjami plastycznymi, zabiegami kosmetycznymi;
  - c) które były spowodowane tym, że nie zastosowałeś się do zaleceń lekarza prowadzącego Twoje leczenie lub lekarzy Centrum Pomocy,
  - d) gdy zdaniem lekarza prowadzącego moment rozpoczęcia leczenia może być odłożony do chwili Twojego powrotu do kraju Twojego stałego zamieszkania;
  - e) które nie są związane z nieszczęśliwym wypadkiem, nagłym zachorowaniem ani zaostrzeniem choroby przewlekłej,
  - f) które powstały na terenie kraju Twojego stałego zamieszkania,
  - g) niewymagane do zdiagnozowania albo leczenia nagłego zachorowania lub skutków zaostrzenia choroby przewlekłej, związane z badaniami kontrolnymi lub szczepieniami profilaktycznymi;
  - h) związane z podróżami zagranicznymi, których celem było odbycie leczenia;
  - i) dotyczące leczenia chorób przewlekłych za wyjątkiem sytuacji nagłego zaostrzenia choroby przewlekłej podczas podróży zagranicznej;
  - j) które powstały na skutek zaburzeń lub chorób psychicznych, nerwic, depresji, nawet jeśli są konsekwencją nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania;
  - k) które dotyczą leczenia wad wrodzonych;
  - l) które powstały na skutek chorób przenoszonych drogą płciową, AIDS lub zakażenia wirusem HIV;
  - m) które wynikają z niepoddania się szczepieniom albo innym zabiegom prewencyjnym koniecznym przed podróżami do tych krajów, w których są wymagane takie zabiegi;
  - n) związane z ciążą i wszelkimi jej konsekwencjami po 32 tygodniu ciąży,
  - o) związane z przerywaniem ciąży, o ile nie zostało ono wykonane w celu ratowania Twojego życia albo zdrowia i którego przeprowadzenie dopuszczone jest przez prawo państwa, na terytorium którego zabieg jest dokonany;
  - p) związane ze sztucznym zapłodnieniem albo leczeniem bezpłodności, a także związane z zakupem środków antykoncepcyjnych;
  - q) spowodowane zdarzeniami powstałymi po spożyciu alkoholu, a także po użyciu narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych, substancji psychoaktywnych, leków nieprzypisanych przez lekarza lub użytych niezgodnie z jego zaleceniem, chyba, że nie miało to wpływu na powstanie szkody;
  - r) powstałe wskutek zdarzeń spowodowanych umyślnie przez Ciebie albo osoby, z którymi pozostajesz we wspólnym gospodarstwie domowym lub spowodowanych wskutek Twojego rażącego niedbalstwa (chyba, że wypłata odszkodowania w przypadku Twojego rażącego niedbalstwa odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności);
  - s) powstałe wskutek Twojego samookaleczenia, usiłowania lub popełnienia samobójstwa;
  - t) powstałe wskutek zdarzeń wynikających z popełnienia albo usiłowania popełnienia przez Ciebie przestępstwa;
  - u) powstałe wskutek Twojego udziału w bójkach, chyba że były to działania w obronie koniecznej i w stanie wyższej konieczności;
  - v) powstałe na skutek Twojego uczestnictwa w zawodach jako kierowca, pomocnik kierowcy albo pasażer wszelkich pojazdów silnikowych, z uwzględnieniem jazd próbnych i testowych jak i skutków wypadków podczas wykonywania zadań kaskaderskich;
  - w) związane z leczeniem we własnym zakresie albo leczenia przez lekarza będącego członkiem Twojej rodziny;
  - x) związane z uszkodzeniem ciała i rozstrojem zdrowia spowodowanym leczeniem oraz zabiegami leczniczymi, bez względu na to przez kogo były wykonywane;
  - y) wynikające z przebywania na obszarach, na których obowiązuje zakaz poruszania się;



- z) wynikające z działania wbrew prawu krajowemu miejsca zdarzenia oraz regulacjom prawnym władz lokalnych;
  - aa) wynikające z uprawiania sportów w miejscach do tego nieprzeznaczonych;
  - bb) wynikające z zabiegów albo leczenia metodami niekonwencjonalnymi;
  - cc) wynikające z nierespektowania ogólnie uznanych reguł bezpieczeństwa, także przy uprawianiu wszelkich dyscyplin sportowych czy wykonywaniu pracy, jeżeli miały wpływ na powstanie szkody;
  - dd) prowadzenia przez Ciebie pojazdu mechanicznego lub innego pojazdu bez wymaganych uprawnień lub prowadzenia pojazdu niedopuszczonego do ruchu drogowego, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, chyba, że nie miało to wpływu na powstanie szkody;
  - ee) powstałe na skutek Twojego uczestniczenia w zawodach jako kierowca, pomocnik kierowcy albo pasażer wszelkich pojazdów silnikowych, z uwzględnieniem jazd próbnych i testowych, jak i skutków wypadków podczas wykonywania zadań kaskaderskich;
  - ff) związane z uprawianiem mieszanych sztuk walki (MMA).
39. Nie będziemy odpowiadać za koszty leczenia ani pomoc assistance, których konieczność powstała jako następstwo zdarzeń związanych z:
- a) wykonywaniem pracy fizycznej;
  - b) uprawianiem sportów wysokiego ryzyka tj. alpinizm, wspinaczka skałkowa i górską, speleologia, baloniarstwo, lotniarstwo, paralotniarstwo, szybownictwo, jazda quadami, jazda konna, pilotowanie samolotów motorowych, skoki spadochronowe, biegi długodystansowe powyżej 5 km, triathlon, narty wodne, wakeboarding, nurkowanie ze specjalistycznym sprzętem (także na bezdechowym oddychaniu), rafting lub inne sporty wodne uprawiane na rzekach górskich, surfing, windsurfing, kitesurfing, sporty motorowe i motorowodne, motocross, kolarstwo górskie, downhill, mountainboard, skoki narciarskie, freeskiing, heliskiing, heliboarding, BASE jumping, street luge, skoki na gumowej linie, parkour, sztuki walki, udział w polowaniu na zwierzęta, udział w wyprawach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi lub naturalnymi takimi jak: pustynia, wysokie góry (góry powyżej 3000 m n.p.m. od podstawy do najwyższego szczytu), busz, bieguny, dżungla i tereny lodowcowe lub zaśnieżone wymagające użycia sprzętu asekuracyjnego;
  - c) wyczynowym uprawianiem sportu, tj. regularne i intensywne treningi, a także udział w zawodach lub imprezach oraz zgrupowaniach kondycyjno-treningowych, także w ramach przynależności do amatorskich klubów sportowych, stowarzyszeń i organizacji sportowych;
40. Nie odpowiadamy za doznany ból, cierpienia fizyczne i moralne.
41. W przypadku organizacji zakwaterowania, nie pokryjemy innych kosztów (np. minibarek) niż koszty podstawowe wynikające z zagwarantowania noclegu oraz koszty śniadań.

**UBEZPIECZENIE  
BAGAŻU**

42. Ubezpieczenie nie obejmuje:
- a) utraty, zaginięcia, uszkodzenia, zniszczenia bagażu:
    - spowodowanego przez Ciebie, osobę, za którą ponosisz odpowiedzialność lub członka Twojej rodziny,
    - zaistniałego podczas przeprowadzki,
    - pozostawionego bez opieki z wyłączeniem sytuacji, gdy ulegniesz wypadkowi lub nagle zachorujesz i nie będziesz mieć możliwości zaopiekować się bagażem i zabezpieczyć go przed kradzieżą,
    - zaistniałego na skutek konfiskaty, zatrzymania lub zniszczenia przez organa celne lub inne władze państwowe,
    - będącego następstwem zwykłego użytkowania,
    - wynikającego z wady ubezpieczonego przedmiotu lub z jego normalnego zużycia, wylania się płynów, tłuszczów, barwników lub substancji żrących znajdujących się w ubezpieczonym bagażu.
  - b) kradzieży z włamaniem lub rabunku, których nie zgłosisz na Policję w ciągu 48 godzin od ich wystąpienia lub od czasu, gdy się o nich dowiesz, a także w przypadku braku dokumentów potwierdzających takie zgłoszenie.
  - c) następujących przedmiotów:
    - wszelkich dokumentów, kluczy, środków płatniczych, biletów podróży, bonów towarowych, książeczek oszczędnościowych i papierów wartościowych,
    - wszelkiego sprzętu sportowego i turystycznego,
    - środków transportu z wyjątkiem wózków dziecięcych i inwalidzkich,
    - części zamiennych i akcesoriów samochodowych, przedmiotów służących do umeblowania samochodów typu karawan, przyczep kempingowych, jachtów,
    - sprzętu i przedmiotów o charakterze profesjonalnym, tzn. wszystkich przedmiotów i narzędzi, które służą do wykonania pracy,



- sprzętu komputerowego, oprogramowania, sprzętu elektronicznego, fotograficznego, kinematograficznego, audio-wideo, gier wideo i akcesoriów, urządzeń łączności,
- instrumentów muzycznych, dzieł sztuki, antyków, kolekcji broni, biżuterii, zegarków, przedmiotów z metali i kamieni szlachetnych, futer,
- okularów, szkieł kontaktowych, protez oraz innych aparatów medycznych i sprzętu rehabilitacyjnego, sprzętu medycznego i lekarstw,
- towarów i artykułów spożywczych,
- mienia przemieszczalnego,
- paliwa napędowego,
- wszelkiego typu używek np. papierosów i alkoholu,
- przedmiotów w ilościach wskazujących na ich przeznaczenie handlowe,
- łatwo tłukących się przedmiotów - szczególnie wyrobów glinianych, przedmiotów ze szkła, porcelany, marmuru.

*zwróć uwagę jakich przedmiotów nie obejmuje ubezpieczenie bagażu!*



### W JAKI SPOSÓB MOŻESZ PRZYSTĄPIĆ DO UBEZPIECZENIA?

43. Aby przystąpić do ubezpieczenia, złóż deklarację przystąpienia do ubezpieczenia w placówce banku albo zdalnie.

### JAK SKORZYSTAĆ Z UBEZPIECZENIA?

44. Jeśli wydarzy się nieszczęśliwy wypadek, nagłe zachorowanie, zaostrzenie choroby przewlekłej, opóźnienie odlotu albo zagubienie lub uszkodzenie bagażu masz obowiązek:

*Tych informacji będziemy potrzebować, żeby udzielić Ci pomocy*

- a) poddać się leczeniu i stosować się do zaleceń lekarza – przy nieszczęśliwym wypadku, nagłym zachorowaniu, zaostrzeniu choroby przewlekłej,
- b) jak najszybciej poinformować nas o zdarzeniu, dzwoniąc na numer telefonu:
  - **71 77 32 333** (połączenie z zagranicy) albo
  - **801 300 515** (połączenie z Polski)



najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia zdarzenia. Jeśli to niemożliwe, w ciągu 14 dni od momentu, gdy stanie się to możliwe.

W przypadku dzieci zawiadamia nas opiekun prawny dziecka. Przy zgłoszeniu szkody podaj te informacje:

- numer Twojej karty Maxima
- Twoje imię, nazwisko, PESEL
- Twój adres zamieszkania
- numer telefonu, pod którym możemy skontaktować się z Tobą
- opis zdarzenia, obrażeń i oczekiwanej pomocy
- inne informacje potrzebne pracownikowi Centrum Pomocy do zorganizowania pomocy

- c) działać zgodnie z naszymi zaleceniami i udzielać nam niezbędnych informacji,
  - d) podjąć aktywną współpracę z Centrum Pomocy w celu wyjaśnienia wszelkich okoliczności powstania szkody oraz udzielić wyjaśnień dotyczących szkody, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń,
  - e) udzielić specjaliście lub lekarzowi przyslanemu przez Centrum Pomocy wszelkich niezbędnych pełnomocnictw,
  - f) nie powierzać wykonania świadczeń innym osobom niż skierowani przez Centrum Pomocy specjaliści lub lekarze chyba, że Centrum Pomocy wyrazi zgodę na spełnienie świadczenia przez inną osobę,
  - g) dostarczyć nam odpowiednie dokumenty, o które poprosimy w celu zbadania czy możemy zrealizować świadczenie z ubezpieczenia.
45. Poza obowiązkami wymienionymi w punkcie 44, należy dołączyć:
- a) **w przypadku ubezpieczenia bagażu należy dołączyć** wykaz utraconych lub uszkodzonych przedmiotów z określeniem ich:
    - o wartości,
    - o roku ich nabycia,
    - o cech identyfikacyjnych oraz
    - o wszelkich dokumentów i wyjaśnień dotyczących okoliczności, charakteru i rozmiaru szkody, a w szczególności:



Jaki dokument?	Co powinien dokument zawierać?
<ul style="list-style-type: none"> <li>o kopia oświadczenia o opóźnieniu bagażu, złożonego przez linię lotniczą,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o przyczynę opóźnienia,</li> <li>o ilość godzin opóźnienia,</li> <li>o numer lotu oraz miejsce, w którym opóźnienie wystąpiło</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>o zgłoszenie zaginięcia bagażu u przewoźnika (wraz z oryginałem biletu)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o wyszczególnienie utraconych przedmiotów oraz</li> <li>o podanie ich ilości, rodzaju i wartości,</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>o zaświadczenie miejscowej policji o kradzieży, rozboju lub zaginięciu przedmiotów objętych ubezpieczeniem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o wyszczególnienie utraconych przedmiotów oraz</li> <li>o podanie ich ilości, rodzaju i wartości</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>o zgłoszenie zaginięcia lub zniszczenia bagażu u kierownictwa hotelu, domu wczasowego, kempingu lub innego miejsca pobytu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o wyszczególnienie utraconych przedmiotów oraz</li> <li>o podanie ich ilości, rodzaju i wartości</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>o pisemne potwierdzenie odpowiednich władz o zaistniałej szkodzi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o wyszczególnienie utraconych przedmiotów oraz</li> <li>o ich ilości,</li> <li>o rodzaj i wartość (w razie całkowitego lub częściowego zniszczenia lub zaginięcia przedmiotów wskutek zdarzeń losowych albo akcji ratowniczej)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>o oryginały lub kopie rachunków za zakup niezbędnych artykułów koniecznych do kontynuowania podróży</li> </ul>	

**b) w przypadku opóźnienia odlotu:**

Jaki dokument?	Co powinien zawierać?
<ul style="list-style-type: none"> <li>o kopia oświadczenia o opóźnieniu odlotu złożonego przez linię lotniczą zawierającego</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o przyczynę opóźnienia,</li> <li>o ilość godzin opóźnienia,</li> <li>o numer lotu</li> <li>o miejsce, w którym opóźnienie wystąpiło</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>o oryginały lub kopie rachunków za niezbędne artykuły konieczne do kontynuowania podróży</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o nazwę i cenę artykułu</li> </ul>

### ZASADY WYPŁATY ŚWIADCZEŃ - JAK WYPŁACAMY ŚWIADCZENIE?

- Gdy poinformujesz nas o zdarzeniu, będziemy ustalać, co dokładnie zaszło, czy ubezpieczenie obejmuje takie zdarzenie i czy możemy wypłacić pieniądze z ubezpieczenia. Poinformujemy Cię, jakie dokumenty będą nam potrzebne. Informacje te wyślemy na piśmie lub w inny sposób, na jaki się zgodzisz.
- Należne Ci pieniądze wypłacimy w ciągu 30 dni od dnia, w którym otrzymamy powiadomienie o zdarzeniu objętym ochroną. Świadczenia assistance zrealizujemy jak najszybciej to możliwe.
- Jeśli w ciągu 30 dni od powiadomienia nas o zdarzeniu nie wypłacimy pieniędzy, zawiadomimy Cię o przyczynach braku wypłaty.
- Jeśli mamy wątpliwości czy powinniśmy wypłacić całość świadczenia albo jego część, w ciągu 30 dni od otrzymania powiadomienia o wypadku, wypłacimy tę część świadczenia, do której nie mamy zastrzeżeń. Pozostałą część wypłacimy do 14 dni od dnia, w którym – przy zachowaniu należytej staranności – wyjaśnimy nasze wątpliwości.
- Jeśli zdecydujemy, że należy Ci się tylko część świadczenia lub wypłata w ogóle się nie należy, poinformujemy Cię o tym. Uzasadnimy też naszą decyzję.
- Możemy odmówić realizacji świadczenia lub wypłaty pieniędzy z ubezpieczenia lub ją wstrzymać, jeśli nie otrzymamy wszystkich potrzebnych do tego dokumentów.
- Jeśli przy przystępowaniu do ubezpieczenia zataisz informacje lub podasz nam nieprawdziwe informacje, nie ponosimy odpowiedzialności za skutki okoliczności, które wynikają z zatajenia lub podania nieprawdziwych informacji.
- Świadczenia dla osób i instytucji udzielających pomocy medycznej za granicą, wypłacimy w walucie obowiązującej w danym państwie. Świadczenia za opóźnienie/utrata/zniszczenie bagażu czy odlotu, wypłacimy Tobie w złotych. Przeliczymy je z walut, w których płaciłeś na złote według kursu opublikowanego przez Narodowy Bank Polski w tabelach kursów średnich walut obcych z dnia powstania szkody.

### OBOWIĄZKI TWOJE I UBEZPIECZAJĄCEGO

- Jeśli zmienią się informacje, o które pytaliśmy Cię przy przystępowaniu do ubezpieczenia, musisz nas jak najszybciej o tym powiadomić. Dotyczy to również Twoich danych osobowych, adresowych lub kontaktowych.
- Możesz nas powiadomić bezpośrednio lub przez [bank](#).



56. Jeśli dojdzie do zdarzenia objętego ochroną w ramach tych OWU, masz obowiązek zapobiegać w miarę możliwości zwiększaniu się strat i dążyć do ograniczenia konsekwencji zdarzenia oraz postępować tak, jak zapisaliśmy w OWU.
57. Bank, jako ubezpieczający musi:
- doręczyć warunki umowy osobom, które chcą przystąpić do umowy ubezpieczenia,
  - zebrać i przekazać nam podpisane deklaracje przystąpienia do ubezpieczenia,
  - informować nas o zmianie danych osobowych i teledresowych: banku i ubezpieczonych, jeśli wcześniej ubezpieczony nie zgłosił nam tych zmian,
  - przekazywać nam składki za okres ochrony w uzgodnionym terminie,
  - przekazywać ubezpieczonym informacje o zmianie warunków umowy lub zmianie prawa właściwego dla umowy i o wpływie tych zmian na wartość wypłaty, zgodnie z Ustawą o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Informacje o tych zmianach bank powinien przekazać ubezpieczonym zanim wyrazi na nie zgodę,
  - na naszą prośbę przekazywać nam bądź ubezpieczonym dokumenty, które są niezbędne do właściwej realizacji umowy.
58. Językiem obowiązującym w korespondencji pomiędzy nami a Tobą jest język polski. Dla dokumentacji medycznej dopuszczamy, aby była w języku angielskim, ale możemy wymagać ich tłumaczenia na polski. Wtedy tłumaczenie dokumentu na polski musi być przeprowadzone przez tłumacza przysięgłego.

### NASZE OBOWIĄZKI

59. Musimy:
- wywiązywać się prawidłowo i terminowo z naszych zobowiązań, które wynikają z umowy pomiędzy nami a bankiem,
  - przekazywać bankowi informacje o zmianie warunków umowy lub zmianie prawa właściwego dla umowy i o wpływie tych zmian na wartość wypłaty, zgodnie z Ustawą o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Zanim razem z bankiem wyrazimy zgodę na wprowadzenie takich zmian, bank musi przekazać Tobie te informacje,
  - informować Ciebie o tym, że wystąpiły zdarzenia objęte naszą ochroną, jeśli te zdarzenia zgłosiła do nas inna osoba.

### REKLAMACJE

60. Masz prawo złożyć reklamacje na temat świadczonych przez nas usług. Możesz je złożyć:
- pisemnie - na nasz adres:  
Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.  
ul. Legnicka 48 bud. C-D, 54-202 Wrocław  
lub na adres banku:  
Credit Agricole Bank Polska S.A.  
ul. Legnicka 48 bud. C-D, 54-202 Wrocław  
adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-37709-98185-TIVUW-29;
  - e-mailem na adres: reklamacje@ca-ubezpieczenia.pl;
  - podczas rozmowy telefonicznej, pod naszym numerem telefonu **801 300 515**,
  - osobiście w naszej siedzibie,
61. Możesz zwrócić się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta oraz złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)) o rozpatrzenie sprawy lub o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów.
62. Reklamacje muszą być złożone tak, abyśmy mogli zidentyfikować osobę, która ją wnosi oraz przedmiot reklamacji.
63. Odpowiemy na reklamację na piśmie lub na innym trwałym nośniku. Na wniosek osoby, która zgłosiła reklamację, możemy przekazać odpowiedź pocztą elektroniczną.
64. Reklamacje rozpatrujemy jak najszybciej to jest możliwe, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia, w którym je otrzymamy. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, jeśli nie możemy rozpatrzyć reklamacji w ciągu 30 dni, poinformujemy osobę, która ją złożyła o:
- przyczynie opóźnienia,
  - nowym terminie naszej odpowiedzi.
- Łączny czas rozpatrzenia reklamacji nie może być dłuższy niż 60 dni od daty, kiedy otrzymaliśmy reklamację. Do zachowania terminu wystarczy, że wyślemy odpowiedź przed jego upływem.
65. Nadzoruje nas Komisja Nadzoru Finansowego.

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE



66. Wszelkie zawiadomienia i oświadczenia pomiędzy Tobą i nami powinny mieć formę pisemną.
67. Pozew w sprawach, które wynikają z umowy zawartej zgodnie z tymi OWU, można złożyć do sądu:
- według przepisów o właściwości ogólnej albo
  - właściwego dla Twojego miejsca zamieszkania.
68. Oświadczamy, że jesteśmy spółką należącą do Grupy Crédit Agricole. Spełniamy wymogi, które wynikają z obowiązujących zasad dotyczących sankcji międzynarodowych, wydane, administrowane lub egzekwowane przez:
- Radę Bezpieczeństwa ONZ,
  - Unię Europejską,
  - Francję i Stany Zjednoczone Ameryki (w tym w szczególności środki zapobiegawcze wydane przez Biuro ds. Kontroli Aktywów Zagranicznych Departamentu Skarbu (OFAC) i Departament Stanu),
  - lub jakikolwiek inny właściwy organ uprawniony do wydawania takich sankcji.
- Dotyczy to również wszelkich sankcji lub środków dotyczących embargo, zamrożenia aktywów lub zasobów ekonomicznych, ograniczenia w transakcjach z osobami fizycznymi lub prawnymi lub odnoszące się do określonej własności lub terytoriów. W związku z tym nie możemy wypłacić świadczenia z umowy, jeśli będzie to naruszało postanowienia, o których pisaliśmy w tym punkcie.

Przeczytaj co oznaczają terminy użyte w OWU

## SŁOWNIK



69. Tak rozumiemy pojęcia użyte w OWU i innych dokumentach związanych z tym ubezpieczeniem:

<b>abonament Premium</b>	pakiet usług obowiązujący dla <u>karty kredytowej Maxima</u> ;
<b>bagaż</b>	przedmioty osobistego użytku, zwyczajowo zabierane w podróż, których jesteś właścicielem i za które ponosisz odpowiedzialność. W szczególności: walizki, nesesery, torby, paczki, plecaki lub inne pojemniki bagażu wraz z ich zawartością, do której zaliczamy jedynie odzież oraz rzeczy osobiste: obuwie, środki higieny osobistej, kosmetyki, książki, okulary, wózki dziecięce, sprzęt medyczny, leki, protezy, a także pojedyncze przedmioty przewożone w formie upominku, które zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz regulacjami wewnętrznymi przewoźnika lub portu lotniczego mogą być przewożone danym środkiem transportu;
<b>bank/ubezpieczający</b>	Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Legnicka 48 bud. C-D 54-202 Wrocław. Bank jest ubezpieczającym i opłaca składkę;
<b>Centrum Pomocy</b>	podmiot, który w naszym imieniu organizuje i świadczy pomoc osobom <u>ubezpieczonym</u> . Jest czynne przez całą dobę, przez wszystkie dni w tygodniu;
<b>choroba przewlekła</b>	choroby lub problemy zdrowotne wymienione w aktualnie obowiązującej Międzynarodowej Klasyfikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych zdiagnozowane u Ciebie przed przystąpieniem do ubezpieczenia, które były leczone stale lub okresowo lub były przyczyną Twojej hospitalizacji w okresie 24 miesięcy przed przystąpieniem do ubezpieczenia. Do <u>chorób przewlekłych</u> zalicza się również alergie z wyłączeniem sytuacji, gdy reakcja alergiczna wystąpiła nagle i jej konsekwencje zagrażają bezpośrednio Twojemu zdrowiu lub życiu;
<b>członek Twojej rodziny</b>	Twój małżonek, partner, dzieci, rodzice, rodzeństwo, zamieszkujące z Tobą i prowadzące z Toba gospodarstwo domowe lub osoby, za których działania i zaniechania ponosisz odpowiedzialność, jak za działania i zaniechania własne;
<b>deklaracja przystąpienia do ubezpieczenia</b>	Twoje oświadczenie woli, w którym wyrażasz zgodę na objęcie Cię ochroną ubezpieczeniową na podstawie umowy grupowego ubezpieczenia posiadaczy <u>kart kredytowych Maxima</u> , zawartej pomiędzy bankiem i nami; możesz je złożyć pisemnie lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, o ile to udostępniemy;
<b>karta kredytowa Maxima</b>	ważna karta kredytowa wydana Ci przez bank, która służy do płacenia za towary i usługi oraz wypłacania gotówki w bankach i bankomatach na terenie Polski i poza jej granicami;
<b>kraj stałego zamieszkania</b>	kraj w którym mieszkasz i pracujesz. Krajem stałego zamieszkania nie jest kraj, w którym przebywasz w związku z kształceniem się lub zostałeś oddelegowany do pracy;
<b>my/ubezpieczyciel</b>	Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą we Wrocławiu;
<b>nagle zachorowanie</b>	nagły stan chorobowy, który powstał w okresie ochrony ubezpieczeniowej, poza Twoim <u>krajem stałego zamieszkania</u> lub, wymaga natychmiastowej pomocy lekarskiej i zagraża Twojemu zdrowiu lub życiu. Za <u>nagle zachorowanie</u> nie uważamy wszelkich



	chorób czy niedyspozycji, które zaistniały przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej;
<b>nieszczęśliwy wypadek</b>	zdarzenie, które powstało poza terenem <u>kraju Twojego stałego zamieszkania</u> , w okresie ubezpieczenia, nagłe i niezależne od woli <u>ubezpieczonego</u> , spowodowane przyczyną zewnętrzną, które spowodowało fizyczne uszkodzenia ciała <u>ubezpieczonego</u> , rozstrój zdrowia lub śmierć;
<b>przewoźnik zawodowy</b>	przedsiębiorstwo posiadające wszelkie konieczne zezwolenia umożliwiające płatny przewóz osób środkami transportu o charakterze liniowym, tzn. dokonujących przewozów w oparciu o ustalony rozkład połączeń komunikacyjnych (samolot, pociąg, autobus, statek);
<b>przyczyna losowa</b>	pożar, huragan, powódź, deszcz nawalny, grad, lawina, bezpośrednie uderzenie pioruna, trzęsienie, zapadanie lub osuwanie się ziemi;
<b>świadczenia assistance</b>	udzielenie informacji, organizacja lub pokrycie kosztów, zgodnie z opisem w OWU, gdy ulegniesz <u>nieszczęśliwemu wypadkowi</u> , <u>nagłemu zachorowaniu</u> lub zaostrzy się <u>Twoja choroba przewlekła</u> . Udzielamy jej za pośrednictwem Centrum Pomocy;
<b>Ty/ubezpieczony/ posiadacz kart</b>	każda osoba fizyczna, która zawarła z bankiem umowę o <u>kartę kredytową Maxima z abonamentem Premium</u> , złożyła <u>deklarację przystąpienia do ubezpieczenia</u> i została objęta ochroną ubezpieczeniową;
<b>umowa</b>	umowa grupowego ubezpieczenia „Ubezpieczenie podróży Maxima”, zawarta pomiędzy bankiem i nami. Na podstawie tej umowy obejmujemy ochroną ubezpieczeniową w zakresie i na warunkach opisanych w tych OWU klientów Credit Agricole Bank Polska S.A., którzy są posiadaczami <u>kart kredytowych Maxima</u> ;
<b>umowa o kartę</b>	zawarta pomiędzy Tobą a bankiem umowa o wydanie i korzystanie z karty kredytowej (umowa o kartę płatniczą w rozumieniu Ustawy), na podstawie której bank wydaje kartę kredytową, która umożliwia korzystanie z limitu kredytowego oraz rozlicza transakcje dokonane przy jej użyciu;
<b>zdarzenie</b>	<u>nieszczęśliwy wypadek</u> , <u>nagłe zachorowanie</u> , zaostrenie <u>choroby przewlekłej</u> , opóźnienie odlotu, zagubienie, uszkodzenie lub zniszczenie <u>bagażu</u> , które nastąpiły w okresie ubezpieczenia.

*Pamiętaj! W razie wypadku, skontaktuj się z nami!*

