

# Szczególne Warunki Ubezpieczenia

Asystent Prawny

do Umowy podstawowej MetLife Każdy Ważny

Informacja dotycząca ubezpieczenia Asystent Prawny

Informacja dotycząca ubezpieczenia w zakresie:	Postanowienie:
1. przesłanek wypłaty świadczenia	art. 3 art. 4 art. 6
2. ograniczeń oraz wyłączeń odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniających do odmowy wypłaty świadczenia lub jego obniżenia	art. 5

# Szczególne Warunki Ubezpieczenia do Umowy podstawowej MetLife Każdy Ważny

Niniejsze Szczególne Warunki Ubezpieczenia Asystent Prawny (dalej: SWU) mają zastosowanie do umowy grupowego ubezpieczenia (dalej: Umowa ubezpieczenia assistance) zawartej pomiędzy Ubezpieczycielem a Ubezpieczającym i regulują zasady oraz zakres ochrony ubezpieczeniowej świadczonej przez Ubezpieczyciela na rzecz Ubezpieczonych.

## Artykuł 1. Definicje

- Akt terroru** – akt polegający na użyciu siły lub przemocy przez pojedynczą osobę lub grupę osób działających samodzielnie, w imieniu jakiegokolwiek organizacji lub rządu bądź w porozumieniu z taką organizacją lub rządem, popełniony z pobudek politycznych, religijnych, ideologicznych albo podobnych, z zamiarem wywarcia wpływu na rząd lub zastraszenia społeczeństwa albo jego części;
- Centrum Informacji Prawnej** – działający w imieniu Ubezpieczyciela podmiot zawodowo zajmujący się prowadzeniem działalności w zakresie świadczenia pomocy prawnej;
- Dzień roboczy** – każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- Okres ubezpieczenia** – okres ochrony Ubezpieczonego, odpowiadający okresowi ochrony w ramach Umowy podstawowej MetLife Każdy Ważny;
- Ubezpieczający** – spółka działająca pod firmą MetLife Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie i Reasekuracji S.A. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Przemysłowej 26 (00-450); wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr. KRS 0000028131;
- Ubezpieczony** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Ubezpieczającym Umowę podstawową MetLife Każdy Ważny;
- Ubezpieczyciel** – spółka działająca pod firmą AWP P&C S.A. Oddział w Polsce, z siedzibą przy ul. Domaniewskiej 50b, 02-672 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr. KRS 0000189340, NIP: 107-00-00-16, REGON: 0156476904, działająca na podstawie zezwolenia udzielonego przez francuski organ nadzoru L'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP), Banque de France;
- Umowa podstawowa MetLife Każdy Ważny** – umowa zapewniająca ochronę w zakresie terminowego ubezpieczenia na życie;
- Umowa ubezpieczenia assistance** – umowa ubezpieczenia assistance, zawarta pomiędzy Ubezpieczycielem a Ubezpieczającym, do której mają zastosowanie SWU;
- Wniosek o zawarcie umowy** – elektroniczny wniosek złożony Ubezpieczającym przez Ubezpieczonego, wyrażający wolę zawarcia Umowy podstawowej MetLife Każdy Ważny, do której dodawana jest Umowa ubezpieczenia assistance;
- Zdarzenie ubezpieczeniowe** – objęty odpowiedzialnością Ubezpieczyciela problem prawny Ubezpieczonego związany z prowadzeniem przez Ubezpieczonego działalności gospodarczej, uprawniający do skorzystania z Asystenta Prawnego.

## Artykuł 2. Czas trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela, składka ubezpieczeniowa, zawarcie i rozwiązanie Umowy ubezpieczenia assistance

- Do Umowy ubezpieczenia assistance może zostać zgłoszona przez Ubezpieczającego osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Ubezpieczającym Umowę podstawową MetLife Każdy Ważny.
- Ubezpieczający jest zobowiązany zgłosić osobę, o której mowa w ust. 1, na zasadach określonych w Umowie ubezpieczenia assistance, oraz przekazać tej osobie SWU.
- Składkę za Ubezpieczonego, zgłoszonego przez Ubezpieczającego Ubezpieczycielowi, uiszcza Ubezpieczający na zasadach określonych w Umowie ubezpieczenia assistance.
- Odpowiedzialność Ubezpieczyciela względem Ubezpieczonego rozpoczyna się w dacie wejścia w życie Umowy podstawowej MetLife Każdy Ważny, pod warunkiem zawarcia ww. umowy oraz opłacenia przez Ubezpieczającego składki ubezpieczeniowej. Okres ubezpieczenia zostaje automatycznie przedłużony na kolejny Okres ubezpieczenia, o ile Ubezpieczający lub Ubezpieczony nie postanowią inaczej.
- Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od Umowy ubezpieczenia assistance na piśmie w terminie 7 dni od dnia jej zawarcia poprzez przesłanie na adres siedziby Ubezpieczyciela oświadczenia o odstąpieniu od Umowy ubezpieczenia assistance.
- W przypadku wygaśnięcia Umowy ubezpieczenia assistance przed upływem okresu, na jaki Umowa ubezpieczenia assistance została zawarta, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej za niewykorzystany Okres ubezpieczenia.
- Odpowiedzialność Ubezpieczyciela w stosunku do Ubezpieczonego ustaje w przypadku wystąpienia jednego (najwcześniejszego) z wymienionych niżej przypadków:
  - w przypadku odstąpienia Ubezpieczającego od Umowy ubezpieczenia assistance w terminie 7 dni od dnia jej zawarcia;
  - z chwilą rozwiązania Umowy podstawowej MetLife Każdy Ważny na warunkach w niej określonych;
  - w przypadku nieopłacenia składki przez Ubezpieczającego w terminie wymagalności i o ile składka nie zostanie zapłacona w dodatkowym terminie 7 dni od dnia otrzymania przez Ubezpieczającego wezwania do opłacenia składki – z dniem następnym po upływie dodatkowego terminu;
  - w dniu śmierci Ubezpieczonego;
  - cesji praw do umowy MetLife Każdy Ważny na nowego Ubezpieczonego.

## Artykuł 3. Przedmiot i zakres ubezpieczenia

- Przedmiotem ubezpieczenia jest usługa pomocy prawnej świadczona przez Ubezpieczyciela przy pomocy Centrum Informacji Prawnej oraz pokrycie przez Ubezpieczyciela wskazanych poniżej kosztów pomocy prawnej poniesionych na rzecz interesów prawnych Ubezpieczonego, związanych z prowadzeniem przez Ubezpieczonego działalności gospodarczej, zgodnie z zakresem wskazanym w ust. 4.
- Centrum Informacji Prawnej świadczy pomoc prawną wyłącznie z zakresu prawa polskiego.
- Pomoc prawna świadczona przez Centrum Informacji Prawnej obejmuje zakres:
  - prawa cywilnego;
  - prawa pracy;
  - windykacji należności.
- Zakres pomocy prawnej obejmuje:
  - udzielanie telefonicznie lub w formie elektronicznej informacji o danych teled adresowych sądów, prokuratury, policji, urzędów administracji publicznej;
  - udzielanie telefonicznie lub w formie elektronicznej informacji o procedurze i wiążących się z tym kosztach obrony swoich praw w postępowaniu sądowym lub egzekucyjnym;
  - udzielanie w formie elektronicznej informacji o aktualnej lub archiwalnej treści aktów prawnych;
  - przesyłanie w formie elektronicznej standardowych wzorów umów nazwanych występujących w Kodeksie cywilnym, umów o pracę, oświadczeń o uchyleniu się od skutków oświadczenia woli, oświadczeń o odstąpieniu, wezwań do zapłaty, wykonania umowy, zaprzestania naruszania umowy, oświadczeń o potrąceniu lub podniesieniu zarzutu przedawnienia, wypowiedzi, porozumień rozwiązujących lub zmieniających umowy, reklamacji;
  - udzielanie telefonicznie lub w formie elektronicznej prostych porad prawnych, niewymagających analizy lub sporządzania dokumentów;
  - sporządzanie opinii prawnych w zakresie przesłanych przez Ubezpieczonego projektów umów, pism, regulacji;
  - sporządzanie projektów pism, umów i regulacji zgodnie z wytycznymi przedstawionymi przez Ubezpieczonego, w oparciu o obowiązujące przepisy prawa;
  - sporządzanie opinii prawnych rozstrzygających pytanie prawne zawarte w zapytaniu w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, orzecznictwo i dorobek doktryny. Opinia prawna obejmuje także analizę dokumentów przedstawionych przez Ubezpieczonego;
  - sporządzanie projektów pism związanych z dochodzeniem praw na drodze sądowej lub na drodze egzekucji, w szczególności pozwów, odpowiedzi na pozw, apelacji, odpowiedzi na apelacje, sprzeciwów lub zarzutów do nakazów zapłaty;
  - sporządzanie przedsądowych wezwań do zapłaty z pieczęcią windykacyjną.
- Odpowiedź w sprawach wskazanych w ust. 4 pkt 1-5 następuje najpóźniej do końca Dnia roboczego następującego po dniu otrzymania zapytania przez Centrum Informacji Prawnej, a w sprawach wskazanych w ust. 5 pkt 6-10 następuje w terminie 5 Dni roboczych od uzyskania wszystkich niezbędnych informacji i dokumentów od Ubezpieczonego przez Centrum Informacji Prawnej.

6. Ubezpieczonemu przysługuje świadczenie w postaci sporządzonych przez Centrum Informacji Prawnej maksymalnie 2 (dwóch) opinii prawnych, maksymalnie 2 (dwóch) projektów pism związanych z dochodzeniem praw na drodze sądowej lub na drodze egzekucji oraz maksymalnie 3 (trzech) przedsądowych wezwań do zapłaty w okresie 12 kolejnych miesięcy. Opinia prawna, projekt pisma procesowego lub wezwanie do zapłaty zostanie przesłane Ubezpieczonemu za pośrednictwem poczty elektronicznej.
7. Opinie prawne sporządzane są na podstawie dokumentów przesłanych przez Ubezpieczonego. Centrum Informacji Prawnej nie ponosi odpowiedzialności za rezultat sporządzonych opinii, na podstawie dokumentów nieczytelnych, sfałszowanych, zawierających nieprawdziwe informacje. W przypadku otrzymania dokumentów nieczytelnych lub takich, których autentyczność budzi wątpliwość, w celu zwolnienia się od odpowiedzialności, na zasadach określonych w zdaniu poprzedzającym, Centrum Informacji Prawnej zobowiązane jest uprzednio poinformować Ubezpieczonego o otrzymaniu nieczytelnych dokumentów lub budzących wątpliwość co do ich autentyczności oraz umożliwić mu ponowne przesłanie tych dokumentów.
8. Sporządzanie projektów pism związanych z dochodzeniem praw na drodze sądowej lub na drodze egzekucji, w szczególności pozwów, odpowiedzi na pozw, apelacji, odpowiedzi na apelacje, sprzeciwów lub zarzutów do nakazów zapłaty oraz pism związanych z dochodzeniem swoich praw na etapie przedsądowym (wezwania do zapłaty) świadczone jest w terminie 5 Dni roboczych od uzyskania wszystkich niezbędnych informacji i dokumentów od Ubezpieczonego przez Centrum Informacji Prawnej. Ubezpieczony zobowiązany jest do przesłania wszelkich niezbędnych dokumentów koniecznych do sporządzenia powyższych pism w terminie umożliwiającym ich sporządzenie w terminach ustawowych, nie później niż w terminie 5 Dni roboczych przed upływem terminu ustawowego lub sądowego wyznaczonego Ubezpieczonemu przez sąd lub inny organ. Centrum Informacji Prawnej nie ponosi odpowiedzialności za niezgodne z udzieloną Ubezpieczonemu poradą, złożenie i niewłaściwe opłacenie pism przez Ubezpieczonego po terminie ustawowym lub do niewłaściwego sądu, urzędu, organu. Centrum Informacji Prawnej uprawnione jest do odmowy sporządzenia pisma, jeśli Ubezpieczony nie przesłał wymaganej dokumentacji, przesłał dokumentację niekompletną lub nieczytelną, udostępnił dokumenty po terminie.

#### Artykuł 4. Limity

Limit wskazanych w art. 3. ust. 4 świadczeń w okresie kolejnych 12 miesięcy określa poniższa Tabela nr 1:

<b>Asystent Prawny</b>	
<b>Świadczenie</b>	<b>Limit świadczeń w okresie 12 kolejnych miesięcy</b>
Świadczenia wymienione w art. 3 ust. 4 pkt 1–3	24
Świadczenia wymienione w art. 3 ust. 4 pkt 4–5	12
Świadczenia wymienione w art. 3 ust. 4 pkt 6–10	4 (w tym nie więcej niż 2 opinie prawne, nie więcej niż 2 pisma procesowe i nie więcej niż 3 wezwania do zapłaty)

#### Artykuł 5. Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności

1. Przewidziane w niniejszym dokumencie świadczenia nie przysługują, jeśli problem prawny Ubezpieczonego nastąpił w wyniku:
  - 1) działań wojennych, czynnego udziału w Aktach terroru lub masowych rozruchach społecznych;
  - 2) usiłowania popełnienia lub popełnienia przestępstwa, umyślnego udziału w innym czynie zabronionym lub stawiania oporu podczas aresztowania lub zatrzymania;
  - 3) pozostawania przez Ubezpieczonego w stanie po spożyciu alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych w rozumieniu przepisów Ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii, o ile miało to wpływ na powstanie lub rozmiar szkody;
  - 4) samookaleczenia lub okaleczenia na prośbę Ubezpieczonego, niezależnie od stanu jego poczytalności.
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela nie obejmuje ochrony interesów prawnych:
  - 1) dotyczących sporów między współnikami spółki ze spółką, prawa funduszy inwestycyjnych, prawa obligacji, papierów wartościowych, prawa wekslowego i czekowego, prawa spółdzielczego, spółdzielni mieszkaniowych, prawa o stowarzyszeniach i związkach zawodowych;
  - 2) dotyczących roszczeń pomiędzy Ubezpieczonym a Ubezpieczycielem, a także roszczeń pomiędzy Ubezpieczonymi na podstawie tej samej Umowy ubezpieczenia;
  - 3) z zakresu prawa podatkowego, celnego oraz dotyczącego innych opłat publicznoprawnych;
  - 4) z zakresu prawa ubezpieczeń społecznych;
  - 5) z zakresu prawa karnego, prawa wykroczeń, prawa karnego skarbowego oraz postępowania karnego i karnego wykonawczego;
  - 6) dotyczących spraw wynikających z gier lub zakładów albo czynności, które nie mogą być przedmiotem prawnie skutecznej umowy, a także sporów z umów poręczenia, przejęcia lub przystąpienia do długu albo innego rodzaju zabezpieczeń wierzytelności, gwarancji bankowych lub ubezpieczeniowych;
  - 7) dotyczących spraw związanych ze zbiorowym prawem pracy, w szczególności wynikających z przepisów o szczególnych zasadach rozwiązywania z pracownikami stosunków pracy z przyczyn niedotyczących pracowników, sporami zbiorowymi, układami lub porozumieniami zbiorowymi;
  - 8) dotyczących spraw przeciwko Ubezpieczonemu z tytułu jego odpowiedzialności cywilnej oraz odszkodowań, które zobowiązany jest zapłacić;
  - 9) dotyczących sporów z umów, w których Ubezpieczony świadczy usługi jako przewoźnik, spedytor, sporów z umów dotyczących oddawania przez Ubezpieczonego pojazdów lub innych przedmiotów leasingu do używania lub pobierania pożytków; wypadków wynikających z umowy spółki cywilnej lub handlowej albo z umowy pożyczki lub kredytu, a także z umów, na mocy których Ubezpieczony wykonuje czynności bankowe, ubezpieczeniowe lub inne usługi pośrednictwa finansowego;
  - 10) z zakresu spraw dotyczących interesów prawnych Ubezpieczonego jako właściciela, posiadacza lub kierowcy pojazdów mechanicznych;
  - 11) z zakresu spraw dotyczących obrony interesów prawnych Ubezpieczonego dotyczących zdarzeń wynikających z posiadania lub użytkowania przez Ubezpieczonego nieruchomości;
  - 12) z zakresu prawa budowlanego, gospodarki nieruchomościami lub zagospodarowania przestrzennego, podziałem, scaleniem i innymi przekształceniami nieruchomości oraz spraw dotyczących ochrony przyrody, ochrony środowiska oraz odpadów;
  - 13) z zakresu prawa spadkowego, rodzinnego i opiekuńczego, z wyjątkiem spraw dotyczących dziedziczenia przedsiębiorstwa Ubezpieczonego;
  - 14) z zakresu spraw i problemów prawnych dotyczących nabycia, zbycia lub obciążenia nieruchomości (w szczególności sporów z umowy sprzedaży, zamiany lub darowizny, umowy deweloperskiej, spraw dotyczących wad fizycznych lub prawnych, umowy pośrednictwa w zbyciu lub nabyciu nieruchomości), a także dotyczących budowy lub przebudowy nieruchomości: budynku lub lokalu, w tym sporów wynikających z umów zawieranych w celu budowy lub przebudowy budynku lub lokalu, w tym umowy pożyczki lub kredytu zawartych w celu sfinansowania nabycia nieruchomości albo budowy lub przebudowy nieruchomości lub jej części;
  - 15) w postępowaniu przed Trybunałem Konstytucyjnym, sądami konstytucyjnymi oraz trybunałami międzynarodowymi;
  - 16) z zakresu prawa Unii Europejskiej i prawa międzynarodowego;
  - 17) dotyczących zastępstwa procesowego.

#### Artykuł 6. Postępowanie w razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego

W przypadku zaistnienia Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie skontaktować się z Ubezpieczycielem, pod numerem telefonu (+48 22) 591 95 23 i podać dostępne informacje niezbędne do realizacji świadczeń na rzecz Ubezpieczonego:

- 1) dane umożliwiające identyfikację Ubezpieczonego (imię i nazwisko oraz nazwę firmy i numer identyfikacyjny REGON);
- 2) opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj wymaganej pomocy;
- 3) numer telefonu i adres poczty elektronicznej Ubezpieczonego;
- 4) informacje i dokumenty niezbędne do sporządzenia opinii prawnej lub pisma;
- 5) w przypadku gdy pomoc prawna dotyczy sporządzenia przedsądowego wezwania do zapłaty, Ubezpieczony jest zobowiązany udzielić pełnomocnictwa prawnikowi współpracującemu z Centrum Informacji Prawnej, które powinno być sporządzone na wzorze dokumentu przekazanego Ubezpieczonemu przez Ubezpieczyciela.

#### Artykuł 7. Prawa i obowiązki z tytułu umowy ubezpieczenia assistance

1. Ubezpieczony ma prawo do zgłoszenia Ubezpieczycielowi Zdarzenia ubezpieczeniowego, począwszy od pierwszego dnia Okresu ubezpieczenia.
2. Osoba, o której mowa w ust. 1 powyżej, w celu prawidłowej realizacji świadczeń wskazanych w art. 3, powinna postępować zgodnie z dyspozycjami wydanymi przez Ubezpieczyciela i Centrum Informacji Prawnej.

3. Do obowiązków Ubezpieczyciela należy:
  - 1) przyjmowanie, rejestracja i przekazywanie Zdarzeń ubezpieczeniowych do Centrum Informacji Prawnej;
  - 2) weryfikacja uprawnień Ubezpieczonego do świadczeń przysługujących na podstawie Umowy ubezpieczenia assistance;
  - 3) informowanie Ubezpieczonego o dokumentach niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela;
  - 4) rozpatrywanie roszczeń z tytułu Umowy ubezpieczenia assistance.
4. Ubezpieczyciel oświadcza, że Centrum Informacji Prawnej wykonuje w imieniu i na ryzyko Ubezpieczyciela czynności objęte przedmiotem Umowy ubezpieczenia assistance. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania Centrum Informacji Prawnej w pełnym zakresie, jak za własne działania lub zaniechania.
5. Ubezpieczyciel zapewnia i gwarantuje, że Centrum Informacji Prawnej jest podmiotem zawodowo zajmującym się prowadzeniem działalności w zakresie świadczenia pomocy prawnej, posiadającym niezbędną wiedzę i doświadczenie w tym zakresie.
6. Ubezpieczyciel zapewnia i gwarantuje poufność wszelkich informacji i dokumentów przekazanych przez Ubezpieczonego w związku lub na potrzeby świadczenia usług objętych przedmiotem Umowy ubezpieczenia assistance. Informacje i dokumenty, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, nie zostaną przez Ubezpieczyciela ujawnione podmiotom trzecim.
7. Ubezpieczyciel zobowiązuje się do zapewnienia dostępności telefonicznej przez całą dobę, przez wszystkie dni roku.
8. Ubezpieczyciel zobowiązuje się do zapewnienia dostępności Centrum Informacji Prawnej w Dni robocze, w godzinach 9–17.
9. Ubezpieczający zobowiązany jest do wypełniania obowiązków niezbędnych do realizacji Umowy ubezpieczenia assistance, a w szczególności do:
  - 1) przekazywania SWU osobom obejmowanym ochroną ubezpieczeniową – przed złożeniem Wniosku o zawarcie umowy;
  - 2) terminowego przekazywania składek należnych z tytułu Umowy ubezpieczenia assistance za wszystkich Ubezpieczonych;
  - 3) dostarczania Ubezpieczycielowi listy osób przysługujących do Umowy ubezpieczenia assistance i występujących z Umowy ubezpieczenia assistance, na zasadach opisanych w Umowie ubezpieczenia assistance;
  - 4) niezwłocznego informowania Ubezpieczyciela o zmianie danych Ubezpieczonych (jeśli jest w ich posiadaniu), niezbędnych do prawidłowego wykonywania Umowy ubezpieczenia assistance.

## Artykuł 8. Postanowienia końcowe

1. Reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem Umowy ubezpieczenia assistance Ubezpieczający, Ubezpieczony, uprawniony z Umowy ubezpieczenia assistance bądź ich spadkobiercy mogą złożyć do Ubezpieczyciela w formie:
    - 1) ustnej – telefonicznie pod numerem telefonu: 22 522 26 40 (od poniedziałku do piątku, w dni robocze w godzinach 8-16), albo osobiście do protokołu w siedzibie Ubezpieczyciela;
    - 2) pisemnej – przesyłką pocztową na adres korespondencyjny: ul. Domaniewska 50B, 02-672 Warszawa, lub osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela;
    - 3) korespondencji elektronicznej – za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@mondial-assistance.pl.
  2. Reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem Umowy ubezpieczenia assistance złożone do Ubezpieczającego będą przekazywane do Ubezpieczyciela.
  3. Ubezpieczyciel rozpatrzy reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem Umowy ubezpieczenia assistance niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu do 60 dni, o wydłużonym terminie rozpatrywania reklamacji wraz z uzasadnieniem składający reklamację zostanie poinformowany w formie pisemnej.
  4. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej za pośrednictwem poczty tradycyjnej na adres do doręczeń wskazany przez składającego reklamację w jej treści. Na wniosek składającego reklamację odpowiedź może być wysłana pocztą elektroniczną.
  5. Składającemu reklamację przysługuje prawo do odwołania się od uzyskanej odpowiedzi na reklamację poprzez: złożenie wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy w formie pisemnej lub elektronicznej w terminie 30 dni od jej otrzymania do Dyrektora Oddziału Ubezpieczyciela. Odpowiedź na odwołanie udzielana jest niezwłocznie w formie pisemnej, nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania i przesyłana jest za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub zgodnie z ust. 4 wyżej.
  6. Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej Ubezpieczonym lub uprawnionym z Umowy ubezpieczenia assistance, w sytuacji nieuwzględnienia jej roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego.
  7. Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej Ubezpieczonym lub uprawnionym z Umowy ubezpieczenia assistance, w sytuacji nieuwzględnienia jej roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, prawo do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, o którym mowa w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
- Biuro Rzecznika Finansowego**  
 Al. Jerozolimskie 87  
 02-001 Warszawa  
 tel. +48 22 333-73-26 – Recepcja  
 +48 22 333-73-27 – Recepcja  
 faks +48 22 333-73-29  
[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)
8. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi SWU mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz powszechnie obowiązujących aktów prawnych w zakresie Umowy ubezpieczenia assistance.
  9. Prawem właściwym dla SWU jest prawo polskie.
  10. Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy Ubezpieczycielem, Ubezpieczającym, Ubezpieczonym, uprawnionym z Umowy ubezpieczenia assistance bądź ich spadkobiercami jest język polski.
  11. Spory wynikające z Umowy ubezpieczenia assistance można rozwiązać w drodze postępowania sądowego poprzez wystąpienie z powództwem do sądu powszechnego. Pozwanym powinien być Ubezpieczyciel.
  12. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia assistance można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia assistance.
  13. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia assistance można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy ubezpieczenia assistance.
  14. Niniejsze SWU przyjęte zostały uchwałą Ubezpieczyciela nr U/009/2019 z dnia 09.04.2019 r. i wchodzi w życie z dniem 15.04.2019 r.

# Zasady ochrony prywatności ubezpieczających i ubezpieczonych

**AWP P&C S.A. Oddział w Polsce** („my”, „nas”, „nasze”), jest licencjonowanym ubezpieczycielem francuskim działającym w Polsce w formie oddziału. Niniejsze zasady ochrony prywatności wyjaśniają, w jaki sposób i jakiego rodzaju dane osobowe będą zbierane, w jakich celach będą one zbierane i komu będą udostępniane/ujawniane. Prosimy o uważne zapoznanie się z poniższymi informacjami.

## 1. Kim jest administrator danych?

Administrator danych to podmiot, który decyduje o przetwarzaniu danych osobowych, który odpowiada za ich przechowywanie i wykorzystanie. **AWP P&C S.A. Oddział w Polsce jest właśnie administratorem** danych.

## 2. Jakie dane osobowe będą zbierane?

Będziemy zbierać i przetwarzać różne rodzaje Państwa danych osobowych, zgodnie z poniższym wykazem:

- Nazwisko, imię (imiona)
- PESEL
- Adres zameldowania i zamieszkania
- Data urodzenia
- Płeć
- Nr dokumentu tożsamości
- Numery telefonów
- Adres e-mail
- Informacje o karcie kredytowej/debetowej i rachunku bankowym
- Numer rejestracyjny pojazdu
- Numer VIN pojazdu

Będziemy również zbierać i przetwarzać Państwa „wrażliwe dane osobowe”, takie jak dane z dokumentacji medycznej lub świadectw zgonu czy historii szkód.

## 3. W jaki sposób będziemy uzyskiwać i wykorzystywać Państwa dane osobowe?

Będziemy przetwarzać dane osobowe przekazane nam przez Państwa lub otrzymane przez nas bez Państwa udziału zgodnie z poniższym wyjaśnieniem i wykazem:

Cel	Czy wyrażają Państwo zgodę?
Zarządzanie umową ubezpieczenia (np. ustalenie wysokości składki, szacowanie ryzyka ubezpieczeniowego, likwidacja szkód)	Nie (z wyjątkiem sytuacji kiedy dane dotyczą stanu zdrowia oraz sytuacji kiedy nie są Państwo naszym klientem, a my nie mamy innej podstawy do przetwarzania Państwa danych, dlatego np. osoba zgłaszająca szkodę pytana jest o zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych).
W celu informowania Państwa, lub umożliwienia spółkom z Grupy AWP i wybranym osobom trzecim informowanie Państwa, o produktach i usługach, które naszym zdaniem mogą Państwa zainteresować, zgodnie z Państwa preferencjami dotyczącymi otrzymywania informacji marketingowych. Preferencje te mogą Państwo zmienić w dowolnym czasie. W razie zmiany decyzji w zakresie preferencji wskazanych powyżej, w tym wycofania zgody na którąkolwiek z powyższych pozycji, należy powiadomić nas klikając na link „Zaprzestań subskrypcji” w każdej wiadomości e-mail z informacjami marketingowymi, lub kontaktując się z nami za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie, bądź w sposób opisany w pkt 9 poniżej.	Tak
Wypełnienie obowiązków (np. podatkowych, rachunkowych, administracyjnych) wynikających z przepisów prawa	Nie
W celu rozłożenia ryzyka poprzez reasekurację lub koasekurację	Nie

Na cele określone powyżej, nie wymagamy Państwa wyraźnej zgody (z wyjątkiem sytuacji kiedy podają Państwo dane dotyczące stanu zdrowia), dane są bowiem przetwarzane w celu wykonania umowy ubezpieczenia lub wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa.

Będziemy wymagać Państwa danych osobowych w wypadku zamiaru nabycia naszych produktów i usług. Jeżeli nie zechcą Państwo przekazać nam tych danych, możemy nie być w stanie udostępnić produktów i usług, o które się Państwo zwrócą lub które Państwa interesują, bądź dostosować naszej oferty do Państwa indywidualnych potrzeb.

W przypadku ofert ubezpieczenia, gdzie stosowany jest elektroniczny kalkulator wysokości składki (np. na dedykowanej do tego celu stronie www) będziemy podejmować w Państwa sprawie decyzje również w sposób zautomatyzowany, tzn. bez wpływu człowieka. Czynniki, jakie będziemy brać pod uwagę to stan zdrowia oraz docelowy kraj podróży.

Podczas podejmowania tej decyzji będziemy wykorzystywać tzw. profilowanie. Oznacza to, że będziemy oceniać podane przez Państwa informacje (np. dotyczące stanu zdrowia, daty urodzenia, długości i celu pobytu) i przyporządkowywać je do odpowiednich profili stworzonych na podstawie posiadanych przez nas danych statystycznych. Przykładowo, im więcej dużych szkód miało miejsce w danym miejscu, które zamierzają Państwo odwiedzić, tym większe może być ryzyko ubezpieczeniowe i w związku z tym składka ubezpieczeniowa może być wyższa.

W związku ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji mają Państwo prawo do zakwestionowania tej decyzji, do przedstawienia nam własnego stanowiska lub przeanalizowania Państwa sytuacji i podjęcia decyzji przez naszego pracownika.

## 4. Kto będzie mieć dostęp do danych osobowych?

Zapewnimy, aby Państwa dane osobowe były przetwarzane w sposób zgodny z celami wskazanymi powyżej.

We wskazanych powyżej celach Państwa dane osobowe mogą być ujawniane następującym osobom trzecim będącym administratorami danych: organom publicznym, innym spółkom z Grupy AWP, innym ubezpieczycielom, koasekuratorom, reasekuratorom, pośrednikom i agentom ubezpieczeniowym oraz bankom.

We wskazanych powyżej celach możemy również udostępniać Państwa dane osobowe następującym podmiotom przetwarzającym dane na nasze zlecenie: innym spółkom z Grupy AWP, konsultantom technicznym, specjalistom, prawnikom, likwidatorom szkód, serwisantom, lekarzom i spółkom usługowym w celu realizacji działań (zgłoszenia szkód, obsługa informatyczna, usługi pocztowe, zarządzanie dokumentami) oraz podmiotom i sieciom świadczącym usługi reklamowe w celu przesyłania Państwu informacji marketingowych, na jakie zezwalają przepisy krajowego prawa, zgodnie z Państwa preferencjami dotyczącymi komunikacji. Bez Państwa zgody nie udostępniemy Państwa danych osobowych niepowiązanym osobom trzecim na ich własne cele marketingowe.

Ponadto możemy udostępniać Państwa dane osobowe w następujących przypadkach:

- w razie planowanej lub faktycznej reorganizacji, połączenia, sprzedaży, wspólnego przedsięwzięcia, cesji, zbycia lub innego rozporządzenia całością lub częścią naszego przedsiębiorstwa, majątku lub zasobów (w tym w ramach postępowania upadłościowego lub podobnego postępowania) lub

- w celu wypełnienia obowiązku wynikającego z przepisów prawa, w tym odpowiedniemu rzecznikowi praw, w razie złożenia przez Państwa skargi dotyczącej produktu lub usługi, którą Państwu sprzedaliśmy.

## 5. Gdzie będą przetwarzane dane osobowe?

Państwa dane osobowe mogą być przetwarzane na terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG) lub poza nim przez podmioty wskazane w pkt 4, z zastrzeżeniem ograniczeń umownych dotyczących poufności i bezpieczeństwa informacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami w zakresie ochrony danych. Nie ujawnimy Państwa danych osobowych osobom, które nie są uprawnione do ich przetwarzania.

Przekazanie Państwa danych osobowych w celu ich przetwarzania przez inną spółkę z Grupy kapitałowej, do której należy AWP, poza EOG będzie się każdorazowo odbywać zgodnie z zatwierdzonymi wiążącymi regułami korporacyjnymi, które zapewniają odpowiednią ochronę danych osobowych i są prawnie wiążące dla wszystkich spółek z tej grupy kapitałowej. BCR oraz wykaz spółek należących do grupy, które są zobowiązane do ich stosowania, można znaleźć tu [www.mondial-assistance.pl](http://www.mondial-assistance.pl). W wypadku gdy nie będą miały zastosowania BCR Grupy, podejmiemy odpowiednie kroki, aby zapewnić należytą ochronę Państwa danych osobowych przekazywanych poza EOG, na takim samym poziomie jaki jest zapewniany w EOG. Jeżeli są Państwo zainteresowani zabezpieczeniami stosowanymi przez nas w wypadku przekazywania danych poza EOG (np. standardowe klauzule umowne), prosimy o kontakt z nami w sposób opisany w pkt 9.

## 6. Jakie uprawnienia przysługują Państwu w odniesieniu do danych osobowych?

O ile dopuszczają to obowiązujące przepisy, przysługuje Państwu prawo do:

- dostępu do swoich danych osobowych, które znajdują się w naszym posiadaniu, i poznania pochodzenia tych danych, celów ich przetwarzania, a także informacji o administratorze (administratorach) danych, podmiocie (podmiotach) przetwarzającym (przetwarzających) oraz podmiotach, którym mogą one być ujawnione;
- wycofania swojej zgody w dowolnym czasie, jeżeli Państwa dane osobowe są przetwarzane na podstawie zgody;
- aktualizacji lub poprawiania swoich danych osobowych tak, aby były one zawsze prawidłowe;
- usunięcia swoich danych osobowych z naszej ewidencji, jeżeli nie są już potrzebne w celach wskazanych powyżej;
- żądania ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych w pewnych okolicznościach, np. kiedy kwestionują Państwo prawidłowość swoich danych osobowych, na okres pozwalający nam sprawdzić ich prawidłowość;
- uzyskania swoich danych osobowych w formie elektronicznej na potrzeby własne lub nowego ubezpieczyciela; oraz
- złożenia u nas reklamacji lub skargi w odpowiednim organie ochrony danych.

Mogą Państwo korzystać z tych praw kontaktując się z nami w sposób opisany w pkt 9 z podaniem imienia i nazwiska, adresu e-mail i przedmiotu żądania. Mogą Państwo również złożyć wniosek o dostęp do danych wypełniając Formularz Wniosku o Dostęp do Danych dostępny na dane <http://www.mondial-assistance.pl/biznes/awp.aspx>.

## 7. Jak można wnieść sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych?

Jeżeli dopuszczają to obowiązujące przepisy, przysługuje Państwu prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania przez nas danych osobowych lub żądania, abyśmy zaprzestali ich przetwarzania (w tym na potrzeby marketingu bezpośredniego). Po otrzymaniu takiego żądania zaprzestaniemy dalszego przetwarzania Państwa danych osobowych, chyba że dopuszczają to obowiązujące przepisy.

W ten sam sposób mogą Państwo korzystać z innych praw wskazanych w pkt 6.

## 8. Jak długo przechowujemy dane osobowe?

Będziemy przechowywać Państwa dane osobowe 10 lat od daty ustania stosunku ubezpieczenia lub daty zakończenia postępowania w sprawie likwidacji szkody lub rozpatrzenia Państwa reklamacji. 10 letni okres wynika z ustalonego w Polsce okresu przedawnienia roszczeń.

W przypadku danych naszych kontrahentów (dane podwykonawców i reprezentantów podwykonawców) będziemy je przetrzymywać co najmniej przez 5 lat od końca roku, w którym zakończy się nasza współpraca. Okres ten wynika z przepisów prawa m.in. ustawy o rachunkowości.

W przypadku danych pracowniczych obowiązkowy okres przechowywania danych wynosi 50 lat i wynika on z Kodeksu pracy.

Nie będziemy przechowywać Państwa danych osobowych dłużej niż jest to konieczne, i będziemy je przechowywać jedynie w celach, w których je uzyskaliście.

## 9. Jak można się z nami skontaktować?

W razie jakichkolwiek pytań dotyczących sposobu wykorzystania przez nas Państwa danych osobowych, można się z nami skontaktować pocztą elektroniczną lub listownie pod następującymi adresami:

**AWP P&C S.A. Oddział w Polsce**  
Inspektor Ochrony Danych Osobowych  
**ul. Domaniewska 50B**  
**02-672 Warszawa**  
E-mail: [iodopl@mondial-assistance.pl](mailto:iodopl@mondial-assistance.pl)

Można również skontaktować się z nami za pomocą Formularza Wniosku o Dostęp do Danych dostępnego na <http://www.mondial-assistance.pl/biznes/awp.aspx>.

## 10. Jak często aktualizujemy zasady ochrony prywatności?

Niniejsze zasady ochrony prywatności są regularnie przeglądane i aktualizowane. Zapewnimy, aby na naszej stronie internetowej dostępna była zawsze ich aktualna wersja [www.mondial-assistance.pl/biznes/awp.aspx](http://www.mondial-assistance.pl/biznes/awp.aspx), a ponadto o każdej ważnej zmianie, która może Państwa dotyczyć, poinformujemy Państwa osobiście. Ostatnia aktualizacja niniejszej informacji na temat zasad ochrony prywatności miała miejsce **01.05.2018**.

## AWP P&C S.A. Oddział w Polsce

Siedziba: ul. Domaniewska 50B, 02-672 Warszawa, Polska, Tel.: +48 22 522 25 00, Fax: +48 22 522 25 23, [www.mondial-assistance.pl](http://www.mondial-assistance.pl), sekretariat@mondial-assistance.pl, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr. KRS 0000189340, NIP 107-00-00-164, REGON 015647690, Kapitał zakładowy spółki macierzystej: 17 287 285 EUR, wpłacony w całości.  
© AWP P&C S.A. Oddział w Polsce, 2019

## MetLife Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie i Reasekuracji Spółka Akcyjna

ul. Przemysłowa 26, 00-450 Warszawa, zarejestrowane przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr. KRS 0000028131; NIP 526-030-50-06; wysokość kapitału zakładowego: 21.490.000,00 złotych, wpłacony w całości, działające na podstawie zezwolenia Ministra Finansów z dnia 30 października 1990 roku. MetLife TUNŻiR S.A. podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. MetLife TUNŻiR S.A. jest spółką z grupy MetLife, Inc.  
© MetLife TUNŻiR S.A., 2019