

Szczególne Warunki Ubezpieczenia Assistance "Karty Kredytowej Citibank Gold"

§1 Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Szczególne Warunki Ubezpieczenia Assistance "Karty Kredytowej Citibank Gold" (zwane dalej SWU) mają zastosowanie w umowie ubezpieczenia generalnego, zwanej dalej "umową ubezpieczenia", zawartej przez INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., zwany dalej "zakładem ubezpieczeń", z bankiem Bank Handlowy w Warszawie SA zwanym dalej "ubezpieczającym".
2. Umowa ubezpieczenia zawarta zostaje na rzecz osób trzecich, posiadaczy Karty Kredytowej Citibank Gold, zdefiniowanych dalej jako "Ubezpieczeni".
3. Umowa ubezpieczenia zawarta zostaje w zakresie:
 - A) Pomocy w podróży,
 - B) Pomoc w domu,
 - C) Pakietu Informacyjnego,
 - D) Medycznej Platformy Informacyjnej,

§2

1. Przez pojęcie "Karta" rozumie się - ważną główną Kartę Kredytową Citibank Gold, wydaną przez ubezpieczającego osobie, z którą zawarł umowę o korzystanie z Karty, służącą do realizowania płatności za towary i usługi oraz podejmowania gotówki w bankach i bankomatach na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i poza jej granicami. Zasady korzystania z Karty przez jej posiadacza są ujęte w Regulaminie Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie SA.
 2. Przez pojęcie "Ubezpieczony" rozumie się każdą osobę fizyczną posiadającą ważną Kartę, wydaną na jej rzecz (na jej nazwisko), pod warunkiem że osoba ta jest uprawniona do korzystania z danej Karty. Ochrona ubezpieczeniowa udzielana przez zakład ubezpieczeń rozpoczyna się wobec danego Ubezpieczonego:
 - 1) w zakresie świadczeń informacyjnych, tzn. takich, których realizacja nie wykracza poza odpowiedź ustną na pytanie Ubezpieczonego, udzielaną przez Centrum Operacyjne:
 - dla Kart wydanych po dniu wejścia w życie umowy ubezpieczenia - z dniem wydania Karty Ubezpieczonemu, przy czym na potrzeby umowy ubezpieczenia przez "wydanie Karty Ubezpieczonemu" rozumie się zarejestrowanie Karty w systemie ubezpieczającego (tj. zarejestrowanie w systemie ubezpieczającego, iż danej osobie przyznana została Karta, z której będzie on uprawniony korzystać po jej aktywacji),
 - dla Kart wydanych przed dniem wejścia w życie umowy ubezpieczenia - z dniem wejścia w życie umowy ubezpieczenia,
 - 2) w zakresie świadczeń interwencyjnych, tzn. takich, które wiążą się z podjęciem przez Centrum Operacyjne czynności skutkujących lub mogących skutkować działaniem jednostek organizacyjnych innych niż Centrum Operacyjne:
 - dla Kart wydanych po dniu wejścia w życie umowy ubezpieczenia - w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Karta została wydana Ubezpieczonemu,
 - dla Kart wydanych przed dniem wejścia w życie umowy ubezpieczenia - w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Karta została objęta ubezpieczeniem, nie wcześniej jednak niż z dniem wejścia w życie umowy ubezpieczenia i pod warunkiem zgłoszenia Karty przez ubezpieczającego zgodnie z postanowieniami umowy ubezpieczenia.
- Ochrona ubezpieczeniowa udzielana przez zakład ubezpieczeń danemu Ubezpieczonemu wygasa we wcześniejszym z następujących dni:
- a) w dniu rozwiązania umowy ubezpieczenia,
 - b) w dniu rozwiązania umowy o korzystanie z Karty zawartej z ubezpieczającym, na podstawie której Ubezpieczonemu wydana została Karta przez ubezpieczającego,
 - c) w dniu wyrejestrowania Karty w systemie ubezpieczającego (zablokowania możliwości korzystania z Karty), jeżeli danemu Ubezpieczonemu nie jest wydawana przez ubezpieczającego nowa Karta, na podstawie tej samej umowy o korzystanie z Karty i na podstawie wniosku o wydanie Karty złożonego nie później, niż w dniu wyrejestrowania (zablokowania) dotychczasowej Karty Ubezpieczonego.
3. Przez pojęcie "miejsce ubezpieczenia", o którym mowa w ramach Pomocy w domu, rozumie się lokal/dom mieszczący się pod adresem miejsca stałego pobytu (zamieszkania) Ubezpieczonego na terytorium RP, z uwzględnieniem postanowień §12 ust. 5 i 6 SWU.
 4. Przez pojęcie "zdarzenie losowe" rozumie się pożar, uderzenie pioruna, przepięcie, eksplozję, implozję, uderzenie lub upadek statku powietrznego, uderzenie pojazdu mechanicznego, huragan i grad, zalanie, pękanie mrozowe, zalanie przez osoby trzecie, powódź, kradzież z włamaniem, wandalizm, stłuczenie szyb i innych przedmiotów szklanych zainstalowanych na stałe w miejscu ubezpieczenia.
 5. Przez pojęcie "awaria instalacji" rozumie się przypadek losowy zaistniały w miejscu ubezpieczenia, wynikający z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego, hydraulicznego lub elektrycznego powodujący przerwanie działania instalacji wodno-kanalizacyjnej lub elektrycznej w lokalu stanowiącym miejsce ubezpieczenia w zakresie wykraczającym poza odpowiedzialność administracji budynku lub służb miejskich.
 6. Przez pojęcie "nagle zachorowanie" rozumie się powstały poza terytorium RP - w sposób nagły - stan chorobowy zagrażający zdrowiu lub życiu Ubezpieczonego, wymagający natychmiastowej pomocy lekarskiej, z wyłączeniem wszelkich chorób czy niedyspozycji, które zaistniały przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez zakład ubezpieczeń Ubezpieczonemu zgodnie ze SWU, w tym zwłaszcza chorób o charakterze przewlekłym.
 7. Przez pojęcie "nieszczęśliwy wypadek" rozumie się nagłe zdarzenie powstałe poza terytorium RP, wywołane przyczyną zewnętrzną, w którego następstwie Ubezpieczony niezależnie od swojej woli doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia lub zmarł.
 8. Przez pojęcie "Centrum Operacyjne" rozumie się centrum operacyjne zorganizowane i prowadzone przez AXA Assistance Polska S.A. działającą na zlecenie i w imieniu zakładu ubezpieczeń.

9. Przez "roczny okres ubezpieczenia" rozumie się okres kolejnych 12 miesięcy rozpoczynający się we wskazanym w ust. 2 pkt. 2) powyżej dniu rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej wobec danego Ubezpieczonego a kończący się w dniu poprzedzającym dzień, w którym przypada najbliższa rocznica dnia rozpoczęcia ochrony, oraz każdy kolejny okres 12 miesięcy rozpoczynający się w dniu rocznicy wskazanego w ust. 2 pkt. 2) powyżej dnia rozpoczęcia ochrony wobec danego Ubezpieczonego a kończący się w dniu poprzedzającym dzień, w którym przypada najbliższa następna rocznica dnia rozpoczęcia ochrony.
10. Przez pojęcie "przewoźnik zawodowy" rozumie się 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).

§3 Zakres ubezpieczenia

1. Zakład ubezpieczeń udziela ochrony ubezpieczeniowej do wysokości określonej sumami ubezpieczenia, zgodnie z postanowieniami §21 SWU.
2. Ochrona ubezpieczeniowa udzielana jest przez zakład ubezpieczeń:
 - 1) dla Pomocy w domu, Pakietu Informacyjnego, Medycznej Platformy Informacyjnej - na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i obejmuje wyłącznie zdarzenia zaistniałe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w okresie ubezpieczenia danego Ubezpieczonego oraz świadczenia dostępne na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
 - 2) dla Pomocy w podróży obejmuje wyłącznie zdarzenia zaistniałe poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w okresie ubezpieczenia danego Ubezpieczonego oraz świadczenia dostępne są wyłącznie poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

A. Pomoc w podróży

§4 Przedmiot i zakres ubezpieczenia

1. Przedmiotem ubezpieczenia w ramach POMOCY W PODRÓŻY jest organizacja albo organizacja i pokrycie kosztów usług assistance określonych poniżej, świadczonych na rzecz Ubezpieczonych za pośrednictwem Centrum Operacyjnego w przypadku wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową w czasie trwania odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń.
2. Zdarzeniem objętym ochroną ubezpieczeniową, które uzasadnia świadczenie usług assistance, jest zdarzenie zaistniałe w trakcie podróży zagranicznej ubezpieczonego, pod warunkiem, że zagraniczna podróż ubezpieczonego nie przekracza 60 dni, a płatność za podróż środkami transportu przewoźnika zawodowego nastąpiła za pomocą Karty Kredytowej Citibank Gold.
3. Odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń polega na spełnieniu na rzecz ubezpieczonego jednego lub kilku niżej wymienionych świadczeń assistance, szczegółowo uregulowanych w opisie poszczególnych świadczeń:
 - 1) Pomoc prawna za granicą:
 - a) Honorarium adwokata,
 - b) Przedpłata kaucji
 - 2) Przedpłata gotówki
 - 3) Odzyskanie i ponowne skierowanie bagażu
 - 4) Informacja podróżna
 - 5) Pomoc medyczna za granicą
 - a) Konsultacja telefoniczna z lekarzem,
 - b) Wizyta lekarza,
 - c) Transport sanitarny,
 - d) Transport dzieci pozostawionych bez opieki,
 - e) Transport zwłok
- Świadczenie assistance nie obejmuje bezpośrednio wykonania usług wymienionych powyżej lecz zorganizowanie lub zorganizowanie i pokrycie kosztów tych usług przez Centrum Operacyjne.
- Sumy ubezpieczenia wskazane w §21 SWU stanowią górną granicę odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń dla danego zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową.

§5 Pomoc prawna za granicą

- W ramach ubezpieczenia pomocy prawnej zakład ubezpieczeń zapewni udział prawnika reprezentującego ubezpieczonego:
- 1) w postępowaniu sądowym wszczętym przeciwko ubezpieczonemu z tytułu odpowiedzialności cywilnej wynikającej z kodeksu cywilnego obowiązującego w kraju, w którym nastąpiło zdarzenie rodzące odpowiedzialność cywilną,
 - 2) w postępowaniu sądowym mającym na celu uzyskanie od osoby trzeciej odszkodowania dla Ubezpieczonego, z tytułu obrażeń cielesnych oraz/lub szkód w majątku Ubezpieczonego, pod warunkiem, że zdarzenie powodujące wszczęcie postępowania, o którym mowa pkt. 1) i 2) zaszło w okresie podróży.
 - 3) zakład ubezpieczeń nie ponosi odpowiedzialności za wynik działania prawnika, o którym mowa w pkt 1) i 2)
 - 4) honoraria prawnika, o którym mowa w pkt 1) i 2) będą pokrywane przez zakład ubezpieczeń do wysokości sumy ubezpieczenia określonej w § 21.

§6 Przedpłata kaucji

1. Przedpłatą kaucji to jest wpłacenie w imieniu Ubezpieczonego kwoty do wysokości określonej w §21 SWU - tytułem zabezpieczenia, jakie jest od Ubezpieczonego wymagane w celu zagwarantowania zapłaty opłat proceduralnych, sądowych i kar pieniężnych.
2. Ubezpieczony zobowiązany jest zwrócić wpłaconą kaucję w pełnej wysokości niezwłocznie po otrzymaniu zwrotu kaucji w wyniku postępowania sądowego lub w ciągu piętnastu (15) dni od wydania przez sąd orzeczenia dotyczącego Ubezpieczonego, nie później jednak niż w ciągu trzech miesięcy od dnia złożenia kaucji przez zakład ubezpieczeń .

§7 Przedpłata gotówki

1. Zakład ubezpieczeń dokona przedpłaty lub zagwarantuje dokonanie zapłaty w wysokości określonej w §21 SWU na rzecz Ubezpieczonego w celu pokrycia niezwłocznych wydatków związanych z utratą środków płatniczych wskutek rabunku lub kradzieży z włamaniem (pod warunkiem zgłoszenia tego faktu na Policję).
2. Zwrot kwoty objętej przedpłatą nastąpi w terminie 15 dni od powrotu Ubezpieczonego do Polski, najpóźniej w ciągu 3 miesięcy od daty przekazania środków.

§8 Odzyskanie i ponowne skierowanie bagażu

W przypadku utraty lub błędnego skierowania bagażu Ubezpieczonego przez przewoźnika, zakład ubezpieczeń zapewni pomoc polegającą na kontaktowaniu się z odpowiednią jednostką, np. linią lotniczą, oraz organizowaniu i pokryciu kosztu wysyłki takiego bagażu, jeśli można go odzyskać, do miejsca pobytu Ubezpieczonego.

§9 Informacja podróżna

Zakład ubezpieczeń zapewni Ubezpieczonemu informację o szczepieniach obowiązkowych, wizach, adresach polskich konsulatów oraz pomoc administracyjną w przypadku kradzieży dokumentów podróżnych za granicą takich jak: paszport, wiza wjazdowa, prawo jazdy lub dowód rejestracyjny pojazdu - pomoc polega na udzieleniu niezbędnych informacji dotyczących formalności koniecznych do uzyskania dokumentów zastępczych.

§10 Pomoc medyczna za granicą

W razie wystąpienia, w okresie podróży, nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania ubezpieczonego, zakład ubezpieczeń zapewnia ubezpieczonemu następujące świadczenia pomocy medycznej:

1. Konsultacja telefoniczna z lekarzem - to jest udzielenie pierwszej porady medycznej w oparciu o informacje otrzymane drogą telefoniczną od ubezpieczonego, a w razie potrzeby zorganizowanie wizyty lekarskiej.
2. Wizyta lekarska - jeżeli w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania poza terytorium RP Ubezpieczony doznał uszkodzenia ciała lub uszczerbku na zdrowiu, Centrum Operacyjne zorganizuje - jeżeli z uwagi na stan zdrowia nie jest wymagana interwencja pogotowia ratunkowego - wizytę lekarza w miejscu pobytu Ubezpieczonego oraz pokryje - do wysokości sumy ubezpieczenia wskazanej w §21 SWU - koszty dojazdu i honorarium lekarza. O zasadności organizacji i pokrycia kosztów świadczenia decyduje lekarz Centrum Operacyjnego. Maksymalna ilość wizyt lekarskich w rocznym okresie ubezpieczenia wynosi 2 (dwie).
3. Transport sanitarny - to jest zorganizowanie i opłacenie do wysokości limitu określonego w §21 SWU przewozu Ubezpieczonego do jednego z najbliższych szpitali, w przypadku, gdy Ubezpieczony doznał urazu ciała lub choroby, odośnie których lekarz Centrum Operacyjnego zaleca pilną konsultację medyczną, hospitalizację, lub specjalistyczny zabieg ambulatoryjny pierwszej pomocy. Decyzję o wyborze czasu, celu i środka transportu podejmuje lekarz Centrum Operacyjnego po konsultacji z lekarzem leczącym Ubezpieczonego.
4. Transport dzieci pozostawionych bez opieki - to jest zorganizowanie w przypadku śmierci lub hospitalizacji Ubezpieczonego przez okres powyżej 7 dni (planowany czas hospitalizacji potwierdza lekarz prowadzący zajmujący się Ubezpieczonym w szpitalu) i opłacenie powrotu do Polski dzieci poniżej 15 (piętnastu) lat, które podróżowały z Ubezpieczonym w czasie wystąpienia zdarzenia i zostały pozostawione bez opieki dorosłych, pod warunkiem, że bilety należące do wymienionych dzieci przestały być już ważne. O wyborze środka transportu decyduje Centrum Operacyjne AXA.
5. Transport zwłok - to jest załatwienie wszelkich formalności i pokrycie kosztów związanych z repatriacją zwłok lub prochów ubezpieczonego do miejsca jego pochówku w Polsce z wyłączeniem wydatków związanych z pogrzebem i pochówkiem.

§11 Wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń

1. Zakład ubezpieczeń nie ponosi odpowiedzialności i jest zwolniony z obowiązku zwrotu wszelkich kosztów poniesionych bez porozumienia z Centrum Operacyjnym, nawet jeśli mieszczą się one w granicach i sumach ubezpieczenia określonych w niniejszych SWU, a zdarzenia których one dotyczą są objęte ochroną ubezpieczeniową, chyba że powiadomienia Centrum Operacyjnego nie dokonano z powodu siły wyższej.
2. Zakład ubezpieczeń i Centrum Operacyjne nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub opóźnienie w wykonaniu usługi assistance określonej w niniejszych SWU, jeśli opóźnienie lub niemożliwość wykonania świadczeń spowodowane są strajkami, niepokojami społecznymi, zamieszkami, atakami terroru, sabotażu, wojną (również domową), skutkami promieniowania radioaktywnego, siłą wyższą, pod pojęciem której rozumie się w szczególności: trzęsienie ziemi, powódź, huragan, pożar lasu, awaria lub brak urządzeń telekomunikacyjnych oraz nie ponoszą odpowiedzialności za ewentualne opóźnienia zaistniałe z przyczyn zewnętrznych niezależnych od Centrum Operacyjnego (w tym zjawisk meteorologicznych, ograniczeń w poruszaniu się wprowadzonych decyzjami władz administracyjnych), mogących powodować niedyspozycyjność usługodawców realizujących dane świadczenia.
3. Z zakresu odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń wyłączone są:
 - 1) koszty wizyty lekarza, transportu medycznego i innych usług na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
 - 2) w stosunku do usługi polegającej na zapłacie kaucji wyłączona jest odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń w odniesieniu do wszelkich roszczeń związanych z pracą zawodową oraz/lub sprawą karną, jak również do wszelkich roszczeń wynikających z prowadzenia, korzystania, posiadania lub zabezpieczania pojazdu mechanicznego.
4. Ochrona ubezpieczeniowa udzielana przez zakład ubezpieczeń nie obejmuje zdarzeń powstałych z tytułu lub w następstwie:
 - leczenia nie związanego z pomocą medyczną, udzieloną w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku,
 - chorób przewlekłych, psychicznych lub depresji,
 - chorób, z którymi związana była hospitalizacja Ubezpieczonego w ciągu ostatnich sześciu miesięcy przed objęciem go ubezpieczeniem,
 - fizykoterapii, helioterapii, zabiegów ze wskazań estetycznych,
 - chorób przenoszonych drogą płciową, chorób wenerycznych, AIDS i wirusa HIV pozytywnego,
 - ciąży, za wyjątkiem jednej wizyty lekarskiej i ubezpieczonego z nią niezbędnego transportu do placówki medycznej,
 - przerwania ciąży, sztucznego zapłodnienia lub każdego innego leczenia bezpłodności oraz kosztów środków antykoncepcyjnych,
 - alkoholizmu lub przebywania pod wpływem alkoholu, używania narkotyków i środków odurzających nie przepisanych przez lekarza lub przepisanych przez lekarza, ale stosowanych niezgodnie z jego zaleceniem,
 - wypadków spowodowanych umyślnie przez Ubezpieczonego, w tym skutków samobójstwa lub usiłowania popełnienia samobójstwa, samookaleczenia przez Ubezpieczonego,
 - epidemii, o których władze kraju przeznaczenia poinformowały w środkach masowego przekazu, skażeń oraz katastrof naturalnych,
 - promieniowania radioaktywnego i jonizującego,
 - wydarzeń, związanych z wojnami domowymi lub o zasięgu międzynarodowym, rozruchami i niepokojami społecznymi, aktami sabotażu oraz zamachami,
 - wypadków wynikających z brania udziału w zakładach, przestępstwach i bójkach, za wyjątkiem działania w obronie koniecznej i w stanie wyższej konieczności,
 - leczenia przez lekarza będącego członkiem rodziny Ubezpieczonego,
 - szczepień, a także leczenia dentystrycznego, urazów nie wymagających udzielenia natychmiastowej, niezbędnej pomocy medycznej,
 - wypadków wynikających z :

1. wyczynowego lub zawodowego uprawiania sportu,
 2. aktywnego uczestniczenia we wszelkich niebezpiecznych sportach, w szczególności takich, jak: spadochroniarstwo, lotniarstwo, paralotniarstwo, żeglowanie ze spadochronem, jazda na nartach poza wyznaczonymi trasami, nurkowanie z akwalungiem, speleologia, skoki na linie bungee, a także w innych sportach powszechnie uznanych za niebezpieczne.
- wypadków wynikających z zabiegów lub leczenia nie uznanego w sposób naukowy i medyczny,
 - niestosowania się Ubezpieczonego do zaleceń lekarza prowadzącego i lekarza Centrum Operacyjnego,
 - wykonywania pracy zawodowej lub w ramach działalności gospodarczej, w tym zwłaszcza prac: budowlanych, związanych z montażem, demontażem, konserwacją, dozorowaniem mienia i osób, przewozem mienia i osób, wydobywaniem i przetwórstwem surowców naturalnych, prac leśnych i w rolnictwie, zawodowo wykonywanych czynności ratowniczych dotyczących osób i mienia, itp. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte następstwa zdarzeń powstałych przed rozpoczęciem okresu ubezpieczenia danego Ubezpieczonego.

B. Pomoc w Domu

§12 Przedmiot i zakres ubezpieczenia

1. Przedmiotem ubezpieczenia w ramach Pomocy w domu jest organizacja albo pokrycie kosztów usług assistance określonych poniżej, świadczonych na rzecz Ubezpieczonych za pośrednictwem Centrum Operacyjnego w przypadku wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową w czasie trwania odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń.
2. Zdarzeniami objętymi ochroną ubezpieczeniową, które uzasadniają świadczenie usług assistance, mogą być następujące zdarzenia zaistniałe w miejscu ubezpieczenia:
 - 1) zdarzenie losowe,
 - 2) awaria instalacji,
3. Odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń polega na spełnieniu na rzecz ubezpieczonego jednego lub kilku niżej wymienionych świadczeń assistance, szczegółowo uregulowanych w opisie poszczególnych świadczeń:
 - a. interwencja specjalisty w razie zdarzenia losowego lub awarii instalacji,
 - b. organizacja drobnych napraw domowych,
 - c. pomoc informacyjna
4. Świadczenie assistance nie obejmuje bezpośrednio wykonania usług wymienionych powyżej lecz zorganizowanie lub zorganizowanie i pokrycie kosztów tych usług przez Centrum Operacyjne.
5. Ochrona ubezpieczeniowa w ramach Pomocy w domu udzielana jednemu Ubezpieczonemu, w ramach jednej posiadanej przez niego Karty, obejmuje wyłącznie jedno miejsce ubezpieczenia. Miejscem ubezpieczenia objętym ochroną jest wyłącznie pierwsze miejsce stałego pobytu (zamieszkania), w którym zaistniało zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową, w związku z którym zrealizowane zostało świadczenie assistance z zakresu Pomocy w domu (na żądanie Ubezpieczonego lub osoby przez niego upoważnionej), w ramach ochrony ubezpieczeniowej udzielanej danemu Ubezpieczonemu.
6. Zasada określona w ust. 5 powyżej obowiązuje przez cały okres ubezpieczenia danego Ubezpieczonego z wyłączeniem sytuacji, w której Ubezpieczony zmienił swoje miejsce stałego pobytu (zamieszkania), w którym zaistniało zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową, w związku z którym uprzednio wykonane było świadczenie określone w ust. 3 i zawiadomił o tym fakcie Centrum Operacyjne w terminie do 10 dni po zaistnieniu tego faktu.
7. Sumy ubezpieczenia wskazane w §21 SWU stanowią górną granicę odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń i ustalone są dla każdego zdarzenia objętego ochroną, z tym że maksymalna ilość interwencji specjalistów w zakresie określonym w § 13 w rocznym okresie ubezpieczenia wynosi 2 interwencje dla wszystkich specjalistów.

§13 Interwencja specjalisty w razie zdarzenia losowego lub awarii instalacji

1. Centrum Operacyjne, na wniosek Ubezpieczonego, zorganizuje i pokryje - do wysokości sumy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 3 - koszty dojazdu wraz z kosztami robocizny odpowiedniego specjalisty mogącego wykonać naprawę zaistniałych uszkodzeń (w szczególności ślusarza, elektryka, hydraulika, murarza, malarza, szklarza, dekarza), jeżeli w następstwie zdarzenia losowego lub awarii instalacji, które spowodowały szkodę w miejscu ubezpieczenia, powstaje realne ryzyko utraty lub dalszego uszkodzenia mienia. Z odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń wyłączone są koszty części zamiennych niezbędnych dla wykonania naprawy.
2. Odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń ograniczona jest do dwóch interwencji w ciągu rocznego okresu ubezpieczenia, przy czym limit ten ustalany jest dla wszystkich specjalistów.
3. Bez limitu ilości usług, Centrum Operacyjne, na wniosek i koszt Ubezpieczonego, zapewni pomoc w organizacji interwencji odpowiedniego specjalisty (np.: ślusarza, elektryka, hydraulika, murarza, malarza, szklarza, dekarza).

§14 Organizacja drobnych napraw domowych

1. Centrum Operacyjne, na wniosek i koszt Ubezpieczonego, zapewni pomoc w organizacji drobnych napraw domowych w przypadku zaistnienia w miejscu ubezpieczenia zdarzeń skutkujących koniecznością przeprowadzenia takich napraw.
2. Warunkiem realizacji powyższego świadczenia jest pokrycie przez Ubezpieczonego wszelkich kosztów zorganizowanej naprawy (w tym kosztów dojazdu i robocizny specjalistów, kosztów części zamiennych).

§15 Pomoc informacyjna

W ramach pomocy informacyjnej Centrum Operacyjne udziela, na wniosek Ubezpieczonego, informacji o numerach telefonów podmiotów, działających w pobliżu miejsca zamieszkania Ubezpieczonego, świadczących następujące usługi:

1. usługi ślusarskie
2. usługi hydrauliczne
3. usługi dot. urządzeń i instalacji grzewczych
4. usługi elektryczne
5. usługi dekararskie
6. usługi szklarskie
7. usługi murarskie
8. usługi malarskie

9. usługi glazurnicze
10. usługi stolarskie
11. usługi parkieciarskie

§16 Wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń

1. Zakład ubezpieczeń nie ponosi odpowiedzialności i jest zwolniony z obowiązku zwrotu wszelkich kosztów poniesionych bez porozumienia z Centrum Operacyjnym, nawet jeśli mieszczą się one w granicach i sumach ubezpieczenia określonych w niniejszych SWU, a zdarzenia których one dotyczą są objęte ochroną ubezpieczeniową, chyba że powiadomienia Centrum Operacyjnego nie dokonano z powodu siły wyższej.
2. Zakład ubezpieczeń i Centrum Operacyjne nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub opóźnienie w wykonaniu usługi asystance określonej w niniejszych SWU, jeśli opóźnienie lub niemożliwość wykonania świadczeń spowodowane są strajkami, niepokojami społecznymi, zamieszkami, atakami terroru, sabotażu, wojną (również domową), skutkami promieniowania radioaktywnego, siłą wyższą, pod pojęciem której rozumie się w szczególności: trzęsienie ziemi, powódź, huragan, pożar lasu, awaria lub brak urządzeń telekomunikacyjnych oraz nie ponoszą odpowiedzialności za ewentualne opóźnienia zaistniałe z przyczyn zewnętrznych niezależnych od Centrum Operacyjnego (w tym zjawisk meteorologicznych, ograniczeń w poruszaniu się wprowadzonych decyzjami władz administracyjnych), mogących powodować niedyspozycyjność usługodawców realizujących dane świadczenia.
3. Odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń jest wyłączona w przypadku, gdy szkoda nastąpiła w związku z prowadzoną działalnością zawodową lub gospodarczą.
4. Ubezpieczeniu nie podlega uszkodzenie, zniszczenie lub utrata mienia znajdującego się w miejscu ubezpieczenia.
5. Z zakresu odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń wyłączone są:
 - 1) usługi związane z uszkodzeniami, za których naprawę odpowiadają wyłącznie właściwe służby administracyjne lub właściwe służby administracyjne lub właściwe służby pogotowia technicznego, energetycznego, wodno - kanalizacyjnego czy gazowego, np. awarie:
 - pionów instalacji ciepłej i zimnej wody
 - pionów kanalizacyjnych
 - instalacji gazowej
 - przyłączy do budynku.
 - 2) usługi związane z uszkodzeniami pralek oraz innych urządzeń gospodarstwa domowego wraz z ich podłączeniem do sieci wodno - kanalizacyjnej,
 - 3) usługi elektryka lub technika urządzeń ogrzewniczych związane z uszkodzeniami żarówek, przedłużaczy,
 - 4) usługi związane z konserwacją urządzeń oraz stałych elementów mieszkania,
 - 5) usługi związane z naprawą uszkodzeń, które pojawiły się przed momentem zaistnienia zdarzenia objętego ochroną.

E. Pakiet informacyjny

§17 Przedmiot i zakres ubezpieczenia

1. Przedmiotem ubezpieczenia w ramach Pakietu Informacyjnego jest organizacja usług informacyjnych określonych poniżej, świadczonych na rzecz Ubezpieczonych za pośrednictwem Centrum Operacyjnego.
2. Odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń polega na zapewnieniu Ubezpieczonemu możliwości skorzystania z całodobowej infolinii, w ramach której udzielane są informacje wskazane w §18.

§18

Zakres informacji udzielanych w ramach Pakietu Informacyjnego obejmuje informacje o placówkach znajdujących się na terenie Polski, usługach realizowanych na terenie Polski, wydarzeniach mających miejsce na terenie Polski oraz procedurach obowiązujących na terenie Polski:

- 1) informacje o zasadach korzystania z pomocy w ramach ubezpieczenia "CITIBANK GOLD ASSISTANCE"
Informacje dotyczące zakresu ochrony ubezpieczenia i zakresu świadczeń realizowanych przez Centrum Operacyjne na rzecz Ubezpieczonych posiadaczy Karty.
- 2) informacje sportowe
Informacje dotyczące miejsca i daty ważniejszych imprez sportowych organizowanych na terenie Polski, adresów ważniejszych polskich klubów sportowych, wyników ważniejszych rozgrywek sportowych.
- 3) informacje o podróżach i turystyce
Informacje o adresach i telefonach działających w Polsce biur i agencji podróży, atrakcjach turystycznych oferowanych przez ważniejsze miejscowości turystyczne w Polsce, ośrodkach wyspecjalizowanych w zabiegach spa, sanatoryjnych, hippicznych, jaskiniach solnych oraz tężniach.
- 4) informacje o możliwości rezerwacji hoteli i samochodów
Informacja o adresach i telefonach ważniejszych hoteli i pensjonatów w Polsce, informacja o możliwości rezerwacji hoteli, pensjonatów na terenie Polski, adresy i telefony firm świadczących usługi wynajmu samochodów osobowych i dostawczych do 3,5 T, informacja o możliwości rezerwacji samochodów osobowych i dostawczych do 3,5 T w firmach wyspecjalizowanych w wynajmie samochodów, informacja o możliwości rezerwacji wynajmu samochodów z kierowcą.
- 5) informacje o wydarzeniach kulturalnych, możliwości rezerwacji biletów
Informacje dotyczące miejsca i daty ważniejszych wydarzeń kulturalnych odbywających się na terenie Polski, w tym zwłaszcza artystycznych występów premierowych, repertuarze ważniejszych kin, teatrów, oper, filharmonii, sal koncertowych, telefony adresy agencji rozprowadzających bilety na imprezy kulturalne.
- 6) informacje dotyczące lokalizacji i czasu oczekiwania na przejściach granicznych
Informacje dotyczące przybliżonego natężenia ruchu na polskich przejściach granicznych ich godzin otwarcia, lokalizacji.
- 7) informacje dotyczące warunków pogodowych na wybranym terenie
Informacja o bieżących warunkach pogodowych w różnych regionach Polski, prognoza pogody jednodniowa, prognoza pogody kilkudniowa.
- 8) informacje dotyczące rozkładów jazdy środków komunikacji międzymiastowej (główne połączenia autokarowe, kolejowe, lotnicze i morskie)
Informacje o dostępnych rozkładach połączeń komunikacyjnych na terenie Polski, ze szczególnym uwzględnieniem komunikacji lotniczej, morskiej przybrzeżnej lub śródlądowej ważniejszych połączeń kolejowych i autokarowych.

9) informacje dotyczące procedury w przypadku zagubienia dokumentów

Informacje dotyczące formalności administracyjnych koniecznych do podjęcia w razie zgubienia / kradzieży paszportu, dowodu osobistego, prawa jazdy, dowodu rejestracyjnego pojazdu, książeczki ubezpieczeniowej. Adresy jednostek Policji, do których należy zwrócić się w przypadku kradzieży ww. dokumentów.

10) informacje dotyczące procedur w razie wypadku samochodowego

Informacja o procedurze w razie wypadku lub kolizji samochodowej zaistniałych w kraju lub na terenie Europy.

E. Medyczna Platforma Informacyjna

§19 Przedmiot i zakres ubezpieczenia

1. Przedmiotem ubezpieczenia w ramach Medycznej Platformy Informacyjnej jest organizacja usług informacyjnych określonych poniżej, świadczonych na rzecz Ubezpieczonych za pośrednictwem Centrum Operacyjnego w przypadku wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową w czasie trwania odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń.
2. Zdarzeniem objętym ochroną ubezpieczeniową, które uzasadnia świadczenie usług informacyjnych, jest wystąpienie problemów zdrowotnych, rozumianych jako zdarzenie, w wyniku którego Ubezpieczony potrzebuje uzyskać informację medyczną.
3. Odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń polega na zapewnieniu Ubezpieczonemu możliwości skorzystania z całodobowej infolinii, w ramach której udzielane są informacje medyczne wskazane w §20.

§20

Zakres informacji udzielanych w ramach Medycznej Platformy Informacyjnej obejmuje informacje o:

- 1) Zdrowiu, chorobie i jednostkach chorobowych,
- 2) Zachowaniach prozdrowotnych,
- 3) Szpitalach, aptekach, przychodniach, lekarzach ogólnych,
- 4) Pielęgnacji niemowląt,
- 5) Lekach oraz objawach niepożądanych przy ich przyjmowaniu,
- 6) Dietach, zdrowym żywieniu,
- 7) Grupach wsparcia, telefonach zaufania,
- 8) Transporcie medycznym,
- 9) Stanach wymagających nagłej pomocy
- 10) Informacje dla osób starszych.

§21 Suma ubezpieczenia

1. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń.
2. Sumy ubezpieczenia wskazane są w poniższej Tabeli:

Pomoc w podróży	Suma ubezpieczenia na jedno zdarzenie
Honorarium adwokata	3 000 EUR
Przedpłata kaucji (świadczenie zwrotne)	10 000 EUR
Dostarczenie gotówki (świadczenie zwrotne)	500 EUR
Odzyskanie i ponowne skierowanie bagażu	X
Informacja podróżna	X
Konsultacja telefoniczna z lekarzem	X
Wizyta lekarza (maksymalnie dwie wizyty rocznie)	100 EUR
Transport sanitarny	1000 EUR
Transport dzieci pozostawionych bez opieki w razie śmierci lub hospitalizacji (7dni)	X
Transport zwłok	X
Pomoc w domu	Suma ubezpieczenia na jedno zdarzenie
Interwencja specjalisty w razie zdarzenia losowego lub awarii instalacji (max 2 interwencje wszystkich specjalistów w ciągu rocznego okresu ubezpieczenia)	250 PLN
Organizacja drobnych napraw domowych	XX
Informacja o firmach świadczących usługi naprawcze i remontowe (ślusarzach, hydraulikach, elektrykach, dekarzach itp.)	X

Pakiet informacyjny

informacje o zasadach korzystania z pomocy w ramach ubezpieczenia "CITIBANK GOLD ASSISTANCE"	X
Informacje sportowe	X
Informacje o podróżach i turystyce	X
Informacje o możliwości rezerwacji hoteli i samochodów	X
Informacje o wydarzeniach kulturalnych, możliwości rezerwacji biletów	X
Informacje dotyczące lokalizacji i czasu oczekiwania na przejściach granicznych	X
Informacje dotyczące warunków pogodowych na wybranym terenie	X
Informacje dotyczące rozkładów jazdy środków komunikacji międzymiastowej	X
informacje dotyczące procedury w przypadku zagubienia dokumentów	X
informacje dotyczące procedur w razie wypadku samochodowego	X

Medyczna Platforma Informacyjna

Informacje 24/24h o:	
zdrowiu i chorobie, jednostkach chorobowych, zachowaniach prozdrowotnych	X
objawach niepożądanych przy przyjmowaniu leków	X
przyjmowaniu leków w ciąży	X
pielęgnacji niemowląt	X
transporcie medycznym	X
grupach wsparcia, telefonach zaufania	X
dietach, zdrowym żywieniu	X
lekarzach ogólnych, szpitalach, aptekach, przychodniach, spółdzielniach lekarskich	X
stanach wymagających nagłej pomocy	X
informacje dla osób starszych	X

UWAGA:

- znak X oznacza, iż koszty świadczenia pokrywane są przez zakład ubezpieczeń do wysokości faktycznych kosztów usługi świadczonej przez Centrum Operacyjne,
- znak XX oznacza, iż Centrum Operacyjne zajmuje się jedynie ORGANIZACJĄ USŁUGI, a całkowite koszty jej wykonania obciążają Ubezpieczonego.

§22 Postępowanie w razie zaistnienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową

1. W przypadku zaistnienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową zakładu ubezpieczeń, przed podjęciem działań we własnym zakresie, Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) niezwłocznie, nie później niż 12 godzin od zaistnienia zdarzenia skontaktować się z Centrum Operacyjnym czynnym całą dobę,
 - 2) podać wszelkie dostępne informacje potrzebne do udzielenia należytej pomocy z zakresu usług assistance, a w szczególności:
 - a) swoje nazwisko i adres zamieszkania,
 - b) numer Karty,
 - c) data rozpoczęcia i upływu ważności Karty - wyłącznie w przypadku, gdy w związku z realizacją świadczenia przyjmowana jest płatność za pomocą Karty,
 - d) dokładne miejsce zdarzenia oraz nazwę miejscowości i numer telefonu, pod którym Centrum Operacyjne może się skontaktować z Ubezpieczonym lub jego przedstawicielem,
 - e) opis zdarzenia objętego ubezpieczeniem i rodzaj potrzebnej pomocy,
 - f) inne dane niezbędne do realizacji świadczeń.
 - 3) potwierdzić fakt opłacenia Kartą kosztu podróży zagranicznej środkiem transportu przewoźnika zawodowego (dotyczy świadczeń w ramach "Pomocy w podróży"),
 - 4) postępować zgodnie z dyspozycjami Centrum Operacyjnego,
 - 5) zapobiec w miarę możliwości zwiększeniu szkody.
2. Ubezpieczony, na wezwanie przedstawiciela Centrum Operacyjnego, zobowiązany jest do okazania ważnej Karty.
3. Ubezpieczony, na wezwanie przedstawiciela Centrum Operacyjnego, zobowiązany jest do podania danych niezbędnych dla wykonania świadczenia, a także do okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość.
4. W celu umożliwienia Centrum Operacyjnemu spełnienia świadczenia transportu medycznego, o którym mowa w SWU, Ubezpieczony lub każda inna osoba działająca w jego imieniu zobowiązana jest do zapewnienia zespołowi medycznemu lub innym osobom uprawnionym przez zakład ubezpieczeń dostępu do wszelkich informacji pozwalających na ocenę stanu zdrowia Ubezpieczonego i celowości transportu medycznego, pod rygorem utraty prawa do korzystania ze świadczenia transportu medycznego.
5. Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, nie dopełni któregokolwiek z obowiązków, określonych w ustępach powyższych zakład ubezpieczeń może odmówić spełnienia świadczenia assistance.
6. Rozmowy telefoniczne prowadzone między Centrum Operacyjnym a Ubezpieczonymi mogą być nagrywane. Zakład ubezpieczeń może odmówić spełnienia świadczenia w przypadku nie wyrażenia przez Ubezpieczonego zgody na nagranie rozmowy.
7. Wszelkie świadczenia, o których mowa w niniejszych SWU, realizowane są na mocy umowy ubezpieczenia zawartej pomiędzy zakładem ubezpieczeń a ubezpieczającym. Zgodnie z opisem poszczególnych świadczeń zawartym w niniejszych SWU szczegółowy zakres świadczenia objętego zobowiązaniem zakładu ubezpieczeń może być definiowany na mocy wniosku Ubezpieczonego oraz ustaleń pomiędzy Ubezpieczonym a Centrum Operacyjnym, co nie zmienia podstawy prawnej obowiązku świadczenia.

8. Podstawą prawną zobowiązań do realizacji na rzecz Ubezpieczonych świadczeń określonych w SWU jest umowa ubezpieczenia. Żadne z postanowień umowy ubezpieczenia i SWU nie może być interpretowane w sposób wskazujący, iż pomiędzy zakładem ubezpieczeń lub Centrum Operacyjnym a Ubezpieczonym dochodzi do zawarcia umowy, na podstawie której realizowane są świadczenia określone w SWU.
9. Zakład ubezpieczeń ani Centrum Operacyjne nie ponoszą odpowiedzialności za szkody poniesione przez Ubezpieczonego lub osoby trzecie w związku z korzystaniem z usług wnioskowanych przez Ubezpieczonego, które organizowane były przez Centrum Operacyjne w ramach świadczeń określonych w niniejszych SWU, które to świadczenia były wykonane przez usługodawcę wskazanego przez Ubezpieczonego lub usługodawcę o szczególnym profilu zawodowym, nie objętym siecią usługodawców współpracujących z zakładem ubezpieczeń

§23 Postanowienia końcowe

1. Roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia mogą być dochodzone na drodze postępowania sądowego.
2. Ubezpieczony może wytoczyć powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

§24

Do spraw nie uregulowanych w niniejszych SWU mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w tym w szczególności Kodeksu Cywilnego oraz ustaw regulujących działalność ubezpieczeniową.

§25

Szczególne warunki ubezpieczenia wchodzi w życie z dniem 20 czerwca 2005 roku.