



KARTA PRODUKTU

Karta Produktu jest materiałem informacyjnym przygotowanym przez Europ Assistance spółkę akcyjną prawa francuskiego (dalej: Europ Assistance) we współpracy z Santander Bank Polska S.A., na podstawie Rekomendacji U dotyczącej dobrych praktyk w zakresie bancassurance wydanej przez Komisję Nadzoru Finansowego w czerwcu 2014 r. i ma za zadanie przedstawić kluczowe informacje o produkcie i pomóc Klientowi w zrozumieniu cech produktu.

Decyzję o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia należy podjąć po wcześniejszym zapoznaniu się z całą dokumentacją ubezpieczeniową, w tym zwłaszcza z „**Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia do Kart Kredytowych Platinum**” (zwane dalej **OWU**), w których znajdują się szczegółowe informacje o ubezpieczeniu.

Jeśli cechy produktu zawarte w niniejszej Karcie są niezrozumiałe proponujemy porozmawiać z doradcą bankowym w tym zakresie, przed przystąpieniem do Umowy ubezpieczenia.

Podstawowe dane dotyczące ubezpieczenia



Centrum Alarmowe:

Europ Assistance Polska Sp. z o.o.



Ubezpieczyciel

Europ Assistance S.A.



Ubezpieczający

Santander Bank Polska S.A.



Ubezpieczony

Posiadacz lub użytkownik karty kredytowej Platinum wydanej do rachunku prowadzonego przez Ubezpieczającego.



Typ umowy ubezpieczenia

Umowa grupowego ubezpieczenia

Zakres ochrony ubezpieczeniowej

- I. **Pomoc medyczna (§ 4 OWU)**
- II. **Pomoc w domu (§ 5 OWU)**
- III. **Pomoc w podróży samochodem (§ 6 OWU)**

Świadczenia Ubezpieczyciela

Europ Assistance organizuje albo organizuje i pokrywa koszty określonych poniżej świadczeń assistance:

I. Pomoc medyczna

1. W przypadku uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia Ubezpieczonego, powstałego wskutek Nagłego zachorowania lub Nieszczęśliwego wypadku na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Centrum Alarmowe organizuje następujące świadczenia: **wizyta lekarza pierwszego kontaktu, dostawa leków i Drobного sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego, transport medyczny, wizyta pielęgniarki, pomoc rehabilitanta.**
2. W przypadku hospitalizacji (przez okresy dłuższy niż 5 dni) w wyniku uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia Ubezpieczonego, powstałego wskutek Nagłego zachorowania lub Nieszczęśliwego wypadku, Centrum Alarmowe organizuje następujące świadczenia: **opieka domowa po hospitalizacji, opieka nad dziećmi i osobami niesamodzielnymi, opieka nad zwierzętami domowymi.**

Szczegóły dotyczące realizacji powyższych świadczeń znajdują się w § 4 OWU.

II. Pomoc w domu

1. W wyniku wystąpienia Zdarzenia losowego w Miejscu ubezpieczenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Centrum Alarmowe zorganizuje następujące świadczenia: **interwencja specjalisty** (ślusarza, hydraulika, elektryka, dekarza, szklarza, stolarza, technika urządzeń grzewczych). Koszt części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych jest pokrywany przez Ubezpieczonego.
2. Jeżeli w następstwie wystąpienia Zdarzenia losowego w Miejscu ubezpieczenia istnieje potrzeba zabezpieczenia ocalałego mienia, organizowane jest (do wyboru przez Ubezpieczonego) **jedno** ze świadczeń: **dozór mienia, transport mienia, przechowanie mienia** oraz w następstwie Zdarzenia losowego, które wystąpiło w Miejscu ubezpieczenia, znajdzie się ono w stanie wykluczającym możliwość zamieszkiwania organizowane jest (do wyboru przez Ubezpieczonego) **jedno** ze świadczeń: **transport ubezpieczonego i członków rodziny, hotel dla ubezpieczonego i członków rodziny.**
3. W razie Awarii Sprzętu RTV/AGD lub Sprzętu PC (którego wiek nie przekracza 5 lat) na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej Centrum Alarmowe zorganizuje następujące świadczenie: **interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu RTV/AGD oraz interwencja technika PC.** Koszt części zamiennych i materiałów jest pokrywany przez Ubezpieczonego.
4. Jeżeli w następstwie Awarii Sprzętu PC, Ubezpieczony utracił dostęp do danych zapisanych w Sprzęcie PC, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty **odzyskiwania danych ze Sprzętu PC.** Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych w ramach odzyskiwania danych ponosi Ubezpieczony.

Szczegóły dotyczące realizacji powyższych świadczeń znajdują się w § 5 OWU.

III. Pomoc w podróży samochodem

1. W przypadku Unieruchomienia Pojazdu na skutek Awarii, lub Wypadku, Centrum Alarmowe zorganizuje następujące świadczenia: **usunięcie i pokrycie kosztów awarii na miejscu zdarzenia, holowanie pojazdu, informacja o procedurze postępowania w razie wypadku.** W przypadku, gdy Pojazd został unieruchomiony na skutek braku paliwa, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty usługi **dostarczenia paliwa.** Koszt części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych jest pokrywany przez Ubezpieczonego.
2. Jeżeli Pojazd na skutek Awarii pojazdu lub Wypadku został unieruchomiony i przewidywana naprawa Pojazdu ma trwać dłużej niż 12 godzin, organizowane jest (do wyboru przez Ubezpieczonego) **jedno** z poniższych świadczeń: **zakwaterowanie w hotelu kierowcy i pasażerów, samochód zastępczy, lub transport osób** do ustalonego limitu.

Szczegóły dotyczące realizacji powyższych świadczeń znajdują się w § 6 OWU.

Składka ubezpieczeniowa

1. Do zapłaty składki zobowiązany jest wyłącznie Ubezpieczający.
- II. Wysokość, zasady określania oraz tryb i terminy płatności składki ubezpieczeniowej określone są w umowie ubezpieczenia grupowego.

Suma ubezpieczenia

- I. Poniższe tabele określają sumy ubezpieczenia dla poszczególnych rodzajów świadczeń assistance oraz maksymalną liczbę interwencji w ciągu roku ubezpieczeniowego w odniesieniu do każdego Ubezpieczonego:

Tabela nr 1

POMOC MEDYCZNA NA TERENIE RP		
SYTUACJA W JAKIEJ PRZYSŁUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMITY NA JEDNO ZDARZENIE UBEZPIECZENIOWE
Uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia Ubezpieczonego w wyniku Nagłego zachorowania lub Nieszczęśliwego wypadku na terenie RP	Wizyta lekarza	1000 PLN (2 razy w roku ubezpieczeniowym)
	Dostarczenie leków i Drobnego sprzętu ortopedyczno-rehabilitacyjnego	1000 PLN (2 razy w roku ubezpieczeniowym)
	Transport medyczny	1000 PLN (2 razy w roku ubezpieczeniowym)
	Wizyta pielęgniarki	1000 PLN (2 razy w roku ubezpieczeniowym)
	Opieka domowa po hospitalizacji	do 48h (2 razy w roku ubezpieczeniowym)
	Opieka nad dziećmi, i niesamodzielnymi	do 48h (2 razy w roku ubezpieczeniowym)
	Opieka nad zwierzętami domowymi (psami i kotami)	do 48h (2 razy w roku ubezpieczeniowym)
	Pomoc rehabilitanta	1000 PLN (1 raz w roku ubezpieczeniowym)
	Infolinia medyczna	Bez limitu

Tabela nr 2

POMOC W DOMU			
SYTUACJA W JAKIEJ PRZYSŁUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMITY NA JEDNO ZDARZENIE UBEZPIECZENIOWE	
Zdarzenie losowe w Miejscu ubezpieczenia	Interwencja specjalisty	1000 PLN	
	Świadczenia zamienne	Dozór mienia	1000 PLN
		Transport mienia	
		Przechowywanie mienia	
Świadczenia zamienne	Transport Ubezpieczonego i członków rodziny	1000 PLN	
	Hotel dla Ubezpieczonego i członków rodziny		
Naprawa sprzętu RTV/ AGD	Interwencja specjalisty RTV/ AGD	1000 PLN (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	
Naprawa sprzętu PC	Interwencja specjalisty PC	1000 PLN (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	
Utrata danych	Odzyskiwanie danych ze sprzętu PC	500 PLN (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	
Na życzenie	Informacje o usługodawcach	Bez limitu	
Na życzenie	Infolinia budowlano-remontowa	Bez limitu	

Tabela nr 3

POMOC W PODRÓŻY SAMOCHODEM – CAR ASSISTANCE		
SYTUACJA W JAKIEJ PRZYSŁUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMITY NA JEDNO ZDARZENIE UBEZPIECZENIOWE
Unieruchomienie pojazdu na skutek: 1) Awarii pojazdu, 2) wypadku 3) braku paliwa	Usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia lub Holowanie pojazdu	1000 PLN
	Dostarczenie paliwa	500 PLN
	Zakwaterowanie kierowcy oraz pasażerów w hotelu (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	1500 PLN
	Samochód zastępczy	2000 PLN (3 dni)
	Transport osób	taxi lub bilet
	Serwis informacyjny	Bez limitu
	Serwis concierge	Bez limitu

- II. Sumy ubezpieczenia stanowią górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do jednego zdarzenia.

Okres ochrony ubezpieczeniowej

1. W stosunku do każdego Ubezpieczonego odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczęła się:
 - a. W dniu 1 września 2010 r. dla posiadaczy i użytkowników kart kredytowych Platinum, którzy posiadali aktywne karty w dniu 31 sierpnia 2010 r.,
 - b. W dniu następującym po dniu aktywacji karty dla posiadaczy i użytkowników kart kredytowych Platinum, którzy otrzymali kartę po dniu 30 sierpnia 2010 r.
2. W stosunku do każdego Ubezpieczonego odpowiedzialność Ubezpieczyciela kończy się:
 - c. z końcem miesiąca kalendarzowego, w którym została rozwiązana umowa o kartę kredytową,
 - d. z dniem śmierci Ubezpieczonego,
 - e. w przypadku rezygnacji przez Ubezpieczonego z ubezpieczenia – z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, w którym Ubezpieczony złożył oświadczenie o rezygnacji z ubezpieczenia,
 - f. z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia.
3. Ubezpieczonemu przysługuje prawo do rezygnacji w każdej chwili z ochrony ubezpieczeniowej poprzez złożenie w placówce Ubezpieczającego pisemnego oświadczenia o rezygnacji z ubezpieczenia.

Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela

Pomoc medyczna na terenie RP

1. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polegająca na organizacji usług pomocy medycznej nie ma charakteru ubezpieczenia zdrowotnego i jest wyłączona, jeżeli konieczność interwencji medycznej lub hospitalizacji jest związana z:
 - a. wypadkami spowodowanymi umyślnie przez Ubezpieczonego, samo-okaleczenia lub okaleczenia na własną prośbę, usiłowania popełnienia samobójstwa, skutków samobójstwa, niezależnie od stanu poczytalności,
 - b. następstwami czynnego i niezgodnego z prawem udziału Ubezpieczonego w aktach przemocy, rozruchach i zamieszkach,
 - c. chorobami przewlekłymi Ubezpieczonego,
 - d. wypadkami będącymi bezpośrednio wynikiem działania Ubezpieczonego pod wpływem alkoholu, narkotyków lub innych substancji toksycznych o podobnym działaniu, leków nieprzepisanych przez lekarza lub użytych niezgodnie z zaleceniem lekarza bądź niezgodnie ze wskazaniem ich użycia,
 - e. poddaniem się leczeniu o charakterze zachowawczym lub zabiegowym, chyba że wskazanie lekarskie do przeprowadzenia leczenia było bezpośrednio związane z Nieszczęśliwym wypadkiem lub Nagłym zachorowaniem,
 - f. skutkami zdarzeń powstałych w wyniku popełnienia lub usiłowania popełnienia przez Ubezpieczonego czynu wypełniającego ustawowe znamiona umyślnego przestępstwa,
 - g. skutkami wypadków bezpośrednio lub pośrednio spowodowanych energią jądrową, promieniowaniem radioaktywnym i polem magnetycznym w zakresie szkodliwym dla człowieka, z wyłączeniem stosowania wyżej wymienionych w terapii zgodnie z zaleceniami lekarskimi,
 - h. zdarzeniami wynikającymi z uczestniczenia Ubezpieczonego w zawodach jako kierowca, pomocnik kierowcy lub pasażer wszelkich pojazdów silnikowych, z uwzględnieniem wszelkiego rodzaju jazd próbnych i testowych,
 - i. skutkami wypadków powstałych podczas wyczynowego i zawodowego uprawiania wszelkich dyscyplin sportowych,
 - j. uprawianiem następujących sportów: motorowych lub motorowodnych, powietrznych, speleologii, wspinaczki górskiej i skałkowej, narciarstwa i wszystkich jego odmian, raftingu i wszystkich jego odmian, nurkowania przy użyciu specjalistycznego sprzętu, skoków na gumowej linie, a także uczestniczenie w wyprawach survivalo-wych lub wyprawach do miejsc wymagających użycia sprzętu zabezpieczającego lub asekuracyjnego,
 - k. konsekwencjami wypadków w postaci: chorób psychicznych, encefalopatii pourazowych (pourazowych uszkodzeń mózgu), nerwic.

Ponadto z zakresu ubezpieczenia wyłączone są koszty transportu leków nieprzepisanych przez lekarza prowadzącego oraz koszty zakupu leków i środków opatrunkowych.

Pomoc w domu

1. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela polegającej na organizacji usług pomocy technicznej w Miejscu ubezpieczenia wyłączone są zdarzenia, które powstały w związku z:
 - a. remontami i bieżącymi naprawami przeprowadzanymi w Miejscu ubezpieczenia,
 - b. zamieszkami, rozruchami, aktami terroru, wojną domową lub międzynarodową, strajkami,
 - c. szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego,
 - d. szkodami powstałymi w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu urządzeń wodno-kanalizacyjnych, do naprawy

których zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku,

- e. szkodami powstałymi wskutek zawilgocenia domu i pomieszczeń w wyniku zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych poprzez niezabezpieczone otwory, jeżeli obowiązek konserwacji tych urządzeń instalacji czy elementów domu należał do Ubezpieczonego,
 - f. szkodami powstałymi wskutek przenikania wód gruntowych,
 - g. skutkami działania materiałów rozszczepialnych,
 - h. spożyciem przez Ubezpieczonego alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających,
 - i. uczestnictwem Ubezpieczonego w bójce, z wyłączeniem przypadku obrony koniecznej,
 - j. uszkodzeniami kanalizacji, rur instalacyjnych, gazowych i wodociągowych oraz podziemnych linii energetycznych oraz wszystkich tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiada administracja mieszkania lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego,
 - k. uszkodzeniami, o istnieniu których Ubezpieczony wiedział przed przystąpieniem do umowy ubezpieczenia.
2. W przypadku Awarii Sprzętu RTV/AGD z odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są:
 - a. koszty instalacji i konserwacji ubezpieczonego sprzętu,
 - b. uszkodzenia estetyczne, wgniecenia, zadrapania, odbarwienia oraz inne, które nie mają wpływu na funkcjonowanie sprzętu, chyba że powyższe zmiany są skutkiem szkody objętej zakresem ubezpieczenia,
 - c. usługi związane z uszkodzeniami, o istnieniu których Ubezpieczony wiedział przed uzyskaniem ochrony ubezpieczeniowej;
 3. W przypadku Awarii Sprzętu PC z odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są:
 - a. usługi związane z uszkodzeniami software, wszelkiego oprogramowania, centrali telefonicznych, urządzeń peryferyjnych, drukarek, skanerów, a także myszy oraz innego sprzętu hardware nie wymienionego w definicji Sprzętu PC,
 - b. usługi związane z uszkodzeniem wynikłym na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania czy konserwacji sprzętu, a także stosowania sprzętu niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa (w tym stosowania częstotliwości wyższych niż przewidziano dla danego modelu),
 - c. usługi związane z uszkodzeniami i wadami wynikłymi na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrożeń lub zmian konstrukcyjnych dokonywanych przez Ubezpieczonego/użytkującego,
 - d. usługi związane z brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu i oprogramowania albo wynikające z zainstalowania oprogramowania bez ważnej licencji.
 - e. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych na jakimkolwiek nośniku w wyniku awarii lub naprawy Sprzętu PC,
 - f. Ubezpieczeniem nie są objęte uszkodzenia chemiczne, termiczne lub celowe uszkodzenia sprzętu i wywołane nimi wady,
 - g. Ubezpieczenie nie obejmuje naturalnego zużycia takich elementów jak: toner, atrament, bateria, czytnik lasera,
 - h. Z zakresu ubezpieczenia wyłączone są czynności naprawcze i koszty transportu do autoryzowanego serwisu sprzętu będącego na gwarancji producenta. Sprzęt, który posiada oryginalne karty gwarancyjne producenta powinien być serwisowany w autoryzowanych punktach serwisowych,
 - i. Zakres ubezpieczenia nie obejmuje kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest Ubezpieczony lub użytkujący we własnym zakresie.

Ponadto z zakresu ubezpieczenia wyłączone są koszty powstałe z winy umyślnej oraz wskutek rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego lub wyrządzone umyślnie przez osoby, z którymi pozostaje on we wspólnym gospodarstwie domowym oraz osoby, za które Ubezpieczony faktycznie oraz z mocy przepisów prawa i zwyczajów ponosi odpowiedzialność.

Pomoc w podróży samochodem – Car Assistance

1. Ochrona ubezpieczeniowa kończy się w momencie osiągnięcia przez pojazd 10 lat, licząc od daty pierwszej rejestracji.
2. Świadczenia określone w niniejszych OWU nie przysługują, jeżeli unieruchomienie Pojazdu bądź kradzież Pojazdu były następstwem:
 - a. działań wojennych, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, powstań, strajków i innych sytuacji ograniczających swobodę ruchu osób i towarów,
 - b. obowiązku udostępnienia Pojazdu na rzecz wojska,
 - c. aktów terrorizmu lub akcji odwetowych,
 - d. działania energii jądrowej w skali masowej,
 - e. umyślnego lub rażąco niedbalłego działania Ubezpieczonego lub załogi Pojazdu.
3. Zakres ubezpieczenia nie obejmuje Awarii pojazdu i Wypadków skutkujących powstaniem:
 - a. świadczeń na rzecz Pasażerów, których liczba przekracza dopuszczalną liczbę osób określoną w dowodzie rejestracyjnym Pojazdu,

- b. wszelkich kosztów pośrednich powstałych w konsekwencji Awarii pojazdu,
 - c. kosztów części zamiennych i materiałów wykorzystanych do dokonania naprawy.
4. Ponadto Ubezpieczyciel nie odpowiada za następujące zdarzenia:
- a. powstałe w następstwie użytkowania Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, w szczególności powstałe podczas udziału Pojazdu w rajdach, konkursach, wyścigach, testach lub przygotowań do nich,
 - b. powstałe w Pojazdach:
 - a) zarobkowo wynajmowanych przez korzystającego który zawodowo zajmuje się wynajmem lub wydzierżawianiem pojazdów,
 - b) nauki jazdy,
 - c) przerabianych bez zgody producenta skutkujących utratą gwarancji,
 - d) użytkowanych jako taksówki
 - c. wynikające z niezrealizowanej na czas (zgodnie z warunkami eksploatacji Pojazdu określonymi przez producenta) konserwacji lub przeglądu przeprowadzanego w stacji obsługi i związanego z tym zdarzeniem unieruchomienia Pojazdu,
 - d. będące wynikiem awarii, wynikających z nieprzeprowadzonej naprawy Pojazdu po interwencji Centrum Alarmowego,
 - e. powstałe w związku z kierowaniem Pojazdem przez osoby, które znajdowały się w stanie po użyciu alkoholu, zażyciu narkotyków lub innych podobnie działających środków,
 - f. powstałe w związku z kierowaniem Pojazdem przez osoby, które nie posiadały wymaganych uprawnień do kierowania Pojazdem.
3. Ubezpieczyciel nie odpowiada za utratę lub uszkodzenie bagażu lub przedmiotów osobistych spowodowane unieruchomieniem Pojazdu.
4. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów części zamiennych, napraw serwisowych, a także wszelkich diagnoz pojazdów wykonywanych przez zakład naprawczy.
5. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów paliwa, ubezpieczenia oraz opłat za autostrady i parkingi, a także kosztów związanych z wynajmem Pojazdu, takich jak wniesienie zabezpieczenia, depozytu w postaci kaucji lub blokady środków na karcie kredytowej na czas wynajmu.
6. Ubezpieczeniem nie są objęte Pojazdy, które na dzień wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową nie posiadały ważnego badania technicznego.

Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela są uwzględnione także w §9, §5 ust. 3,6,10,13,15, w §6 oraz §13 OWU.

Rezygnacja z ubezpieczenia

W przypadku rezygnacji Ubezpieczonego z obejmowania go ochroną ubezpieczeniową ochrona trwa do końca miesiąca, w którym nastąpiło złożenie rezygnacji.

Zasady i tryb zgłaszania wniosku o realizację świadczenia assistance

1. W przypadku zaistnienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem assistance, Ubezpieczony powinien niezwłocznie (przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie) skontaktować się z Centrum Alarmowym pod numerem telefonu: + 48 22 205 50 35, czynnym całą dobę, dostępnym z telefonów komórkowych i stacjonarnych w kraju i za granicą oraz podać następujące informacje:
 - a) imię i nazwisko,
 - b) maskowany numer karty kredytowej (6 pierwszych , 4 ostatnie cyfry numeru karty),
 - c) krótki opis zdarzenia,
 - d) numer telefoniczny, pod którym Centrum Alarmowe może skontaktować się z Ubezpieczonym, lub osobą przez niego wyznaczoną,
 - e) numer rejestracyjny ubezpieczonego Pojazdu,
 - f) lokalizację miejsca zdarzenia,
 - g) wszelkie inne informacje niezbędne do realizacji usług assistance.
2. W razie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, Ubezpieczony obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub jej zmniejszenia.

Szczegóły dotyczące zasad i trybu zgłaszania wniosku o realizację świadczenia assistance znajdują się w §16 OWU;

Zasady i tryb zgłaszania oraz rozpatrywania reklamacji i skarg

1. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Autorité de contrôle prudentiel z siedzibą w Paryżu.
2. Ubezpieczający, Ubezpieczony i uprawniony z umowy ubezpieczenia mają prawo do wniesienia reklamacji do Ubezpieczyciela. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej (przesyłką pocztową na adres Europ Assistance Polska Sp. z o.o., 02-675 Warszawa, ul. Wołoska 5 „Dział Jakości”),
 - b) ustnie (telefonicznie pod numerem telefonu +(48) 22 205 50 35),
 - c) osobiście w oddziale Europ Assistance Polska Sp. z o.o., Warszawa, ul. Wołoska 5
 - d) w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: quality@europ-assistance.pl)

3. Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, reklamacja może być rozpatrzona w terminie dłuższym – w takim przypadku Ubezpieczyciel powiadomi osobę występującą z reklamacją o przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, przy czym nie może on przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Ubezpieczony z umowy ubezpieczenia ma prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia przez sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego oraz prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia w drodze pozasądowego postępowania prowadzonego przy Rzeczniku Finansowym.
5. Ubezpieczyciel poinformuje Ubezpieczonego o sposobie załatwienia reklamacji na piśmie lub, na wniosek Ubezpieczonego, pocztą elektroniczną.

Opodatkowanie świadczeń z tytułu umowy ubezpieczenia regulują przepisy o podatku dochodowym od osób fizycznych.

Wszelkie informacje zawarte w niniejszej karcie produktu mają wyłącznie charakter informacyjny. Szczegółowe informacje o ubezpieczeniu, w tym o prawach i obowiązkach Ubezpieczonego, zawarte są w **Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Kart Kredytowych Platinum dla klientów Santander Bank Polska S.A.**