



## Karta Produktu – Pakiet Niezawodny

Karta Produktu zawiera podstawowe informacje o ubezpieczeniu Pakiet Niezawodny. Została sporządzona na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Pakiet Niezawodny (dalej: **OWU**). Definicje użyte w tekście mają znaczenie nadane im w OWU. Dokument nie jest elementem Umowy ubezpieczenia ani materiałem marketingowym oraz nie stanowi wzorca umownego.

Wszelkie pytania i wątpliwości możesz wyjaśnić z przedstawicielem Agenta.

FORMA UBEZPIECZENIA	CHARAKTER UBEZPIECZENIA	TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ	UBEZPIECZAJĄCY	UBEZPIECZONY	ROLA VELOBANK S.A.
Indywidualne	Ubezpieczenie Assistance Medyczny i Assistance Domowy	Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A.	Posiadacz VeloKonta, VeloKonta Premium, Konta Proste Zasady lub Konta Osobistego Noble	Ubezpieczający występuje jednocześnie w roli Ubezpieczonego	Agent ubezpieczeniowy

ZAKRES UBEZPIECZENIA OBEJMUJE	SKŁADKA
1. Assistance Medyczny 2. Assistance Domowy  Ubezpieczenie obowiązuje na terenie RP, świadczenie realizowane jest w Miejscu zamieszkania Ubezpieczonego	<ol style="list-style-type: none"> <li>Wysokość składki ubezpieczeniowej (dalej: składki) za Okres odpowiedzialności wynosi 6 zł miesięcznie.</li> <li>Obowiązek zapłaty składki ciąży na Ubezpieczającym. Roszczenie o zapłatę składki przysługuje Ubezpieczycielowi wyłącznie przeciwko Ubezpieczającemu.</li> <li>Składka opłacana jest miesięcznie za dany Okres odpowiedzialności Ubezpieczyciela.</li> <li>Składkę oblicza się za czas trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela według Taryfy Składek obowiązującej w dniu złożenia wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia (dalej: Umowa), a w przypadku kontynuacji okresu odpowiedzialności na zasadach z dnia kontynuacji zgodnie z § 6 ust. 3 OWU.</li> <li>Termin pobrania składki przypada każdorazowo 5 dnia miesiąca kalendarzowego poprzedzającego miesiąc rozpoczęcia się Okresu odpowiedzialności. Jeżeli wskazany dzień jest sobotą lub dniem ustawowo wolnym od pracy, składka zostanie pobrana w najbliższy roboczy dzień miesiąca kalendarzowego następujący po dniu ustawowo wolnym od pracy. Pobranie składki będzie możliwe, pod warunkiem zapewnienia na Koncie środków pieniężnych w wysokości składki na dzień przed terminem ich pobrania. W przypadku braku środków na Koncie na pobranie składki w wymaganej wysokości, kolejne próby pobrania składki nastąpią w okresie od 10-go do 28-go dnia miesiąca kalendarzowego. Próba pobrania składki będzie następowała przez 6 kolejnych przypadających po sobie miesięcy kalendarzowych.</li> <li>W przypadku zawarcia przez Posiadacza Konta po raz pierwszy Umowy, VeloBank S.A. (Bank) zobowiązuje się do jednokrotnego sfinansowania 6 pierwszych, miesięcznych składek należnych za okres 6 pierwszych Okresów odpowiedzialności licząc od dnia zawarcia Umowy. W przypadku wcześniejszego odstąpienia lub wypowiedzenia Umowy Bank sfinansuje koszty składek należnych do dnia odstąpienia lub wypowiedzenia Umowy maksymalnie za pierwsze 6 miesięcy trwania Umowy i odpowiedzialności Ubezpieczyciela. Po upływie 6 pierwszych miesięcy Okresów odpowiedzialności koszty składek będzie ponosił Ubezpieczający.</li> </ol>

OKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI	START OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ	KONIEC OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ	KONTYNUACJA
Miesiąc kalendarzowy (Okres odpowiedzialności) z możliwością kontynuacji	<ol style="list-style-type: none"> <li>Okres odpowiedzialności Ubezpieczyciela dla Posiadaczy Konta, którzy pierwszy raz zawierają Umowę rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym został złożony wniosek o zawarcie Umowy, pod warunkiem zapłaty składki w terminie do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym nastąpiło złożenie wniosku o zawarcie Umowy i trwa do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, za który została opłacona składka, z zastrzeżeniem § 6 ust. 3 - 7 OWU.</li> <li>Okres odpowiedzialności Ubezpieczyciela dla Posiadaczy Konta, którzy ponownie zawierają Umowę rozpoczyna się:               <ol style="list-style-type: none"> <li>w przypadku, gdy wniosek o zawarcie Umowy został złożony do 4 dnia miesiąca kalendarzowego - pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym został złożony wniosek o zawarcie Umowy, pod warunkiem zapłaty składki w terminie o którym mowa w § 5 ust. 4 OWU,</li> <li>w przypadku, gdy wniosek o zawarcie Umowy został złożony od 5 dnia miesiąca kalendarzowego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego - pierwszego dnia drugiego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym został złożony wniosek o zawarcie Umowy, nie wcześniej niż od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym została opłacona składka w terminie, o którym mowa w § 5 ust. 4 OWU, z zastrzeżeniem § 6 ust. 3 - 7 OWU.</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>w przypadku nieskutecznej próby pobrania składki przez 6 następujących po sobie miesięcy kalendarzowych, z upływem ostatniego z sześciu miesięcy kalendarzowych;</li> <li>w przypadku rozwiązania umowy o Konto - z końcem Okresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela, za który przekazana została ostatnia składka;</li> <li>w przypadku, gdy Ubezpieczający przestanie być Posiadaczem Konta - z końcem Okresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela, za który przekazana została ostatnia składka;</li> <li>w stosunku do każdego Ubezpieczającego w przypadku zmiany Konta na inne niż: VeloKonto lub VeloKonto Premium - z końcem Okresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela, za który przekazana została ostatnia składka;</li> <li>w przypadku wypowiedzenia Umowy ubezpieczenia zgodnie z § 7 ust. 1 pkt 2) OWU - z końcem Okresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela, za który przekazana została ostatnia składka;</li> <li>z dniem skutecznego prawnie odstąpienia od Umowy zgodnie z § 7 ust. 1 pkt 1) OWU;</li> <li>w dniu zgonu Ubezpieczonego;</li> <li>w przypadku zmiany Miejsca zamieszkania na adres poza granicami RP - z dniem poinformowania Banku/Agenta o zmianie Miejsca zamieszkania.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Okres Umowy ubezpieczenia może zostać kontynuowany na zasadach z dnia kontynuacji na kolejne Okresy odpowiedzialności, pod warunkiem skutecznego pobrania składki w terminie do 28 dnia miesiąca przed rozpoczęciem kolejnego Okresu odpowiedzialności.</li> <li>Nieopłacenie składki przez Ubezpieczającego spowoduje brak kontynuacji ochrony ubezpieczeniowej na kolejny Okres odpowiedzialności, jednak w okresie kolejnych 6 miesięcy będzie możliwe wznowienie Okresu odpowiedzialności na zasadach opisanych w ust. 4.</li> <li>Wznowienie Okresu odpowiedzialności, o którym mowa w ust. 2, będzie możliwe pod warunkiem opłacenia składki za nowy Okres odpowiedzialności. W takiej sytuacji Okres odpowiedzialności zostanie wznowiony począwszy od pierwszego dnia kolejnego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Ubezpieczający opłacił składkę.</li> </ol>

**ZAKRES USŁUG ASSISTANCE I SUMA UBEZPIECZENIA**

ASSISTANCE MEDYCZNY				ASSISTANCE DOMOWY				
Zdarzenie ubezpieczeniowe	Świadczenia assistance	Suma ubezpieczenia	Liczba interwencji w ramach jednego zdarzenia ubezpieczeniowego	Zdarzenie ubezpieczeniowe	Świadczenia assistance	Suma ubezpieczenia	Liczba interwencji w ramach jednego zdarzenia ubezpieczeniowego	
Nagle zachorowanie <b>LUB</b> Nieszczęśliwy wypadek na terytorium RP	Wizyta lekarza (internista)	500 PLN	1	Uszkodzenia mienia w Miejscu zamieszkania wskutek Zdarzenia losowego	Interwencja specjalisty	400 PLN	1	
	Wizyta pielęgniarki	500 PLN	1		Pomoc sprzętująca	400 PLN	1	
	Dostawa podstawowych art. spożywczych	500 PLN	1		Świadczenia zamienne: Dozór mienia <b>ALBO</b> Przechowanie mienia <b>ALBO</b> Transport mienia	1 000 PLN	1	
	Transport medyczny	1 000 PLN	1			1 000 PLN		
	Infolinia medyczna	Bez limitu	Bez limitu			1 000 PLN		
	Telefoniczna konsultacja lekarska	Bez limitu	Bez limitu		Świadczenia zamienne: Transport Ubezpieczonego i Członków rodziny <b>ALBO</b> Hotel dla Ubezpieczonego i Członków rodziny	500 PLN	1	
	Druga opinia lekarska	Bez limitu	Bez limitu			500 PLN		
Serwis Tele-Maluch	Bez limitu	Bez limitu	Zagubienie kluczy / Uszkodzenie zamka w Miejscu zamieszkania		Interwencja ślusarza	400 PLN	1	
Nieszczęśliwy wypadek na terytorium RP	Dostawa leków i sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego	500 PLN	1		Awaria Sprzętu AGD / RTV / IT/ Urządzenia mobilnego w Miejscu zamieszkania	Interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu AGD / RTV	400 PLN	2
W przypadku Hospitalizacji Ubezpieczonego na skutek Nieszczęśliwego wypadku <b>LUB</b> Nagłego zachorowania na terytorium RP	Pomoc domowa	48 h	1			Interwencja serwisanta Sprzętu IT	500 PLN	1
	Opieka pielęgniarska	48 h	1	Odzyskiwanie danych ze Sprzętu IT		1 000 PLN	1	
	Opieka nad osobami starszymi i niesamodzielnymi	48 h	1	Naprawa Urządzenia mobilnego	300 PLN	1		
	Opieka nad zwierzętami domowymi (psami i kotami)	400 PLN	1	Infolinia IT	Bez limitu	Bez limitu		
	Pomoc psychologa	800 PLN	1	Utrata Urządzenia mobilnego w wyniku Kradzieży z włamaniem	Zakup nowego Urządzenia mobilnego	1 000 PLN	1	
W przypadku Hospitalizacji Ubezpieczonego na skutek Nieszczęśliwego wypadku	Proces rehabilitacyjny	800 PLN	1					
	Nagle zachorowanie <b>LUB</b> Nieszczęśliwy wypadek Dziecka na terytorium RP	Wizyta pediatry	500 PLN	2				
Wizyta pielęgniarki		500 PLN	1					
Transport medyczny		1 000 PLN	1					
Nieszczęśliwy wypadek Dziecka na terytorium RP	Dostawa leków i sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego	500 PLN	1					
	Korepetycje lub telefoniczna konsultacja z nauczycielem	8 godzin lekcyjnych	1					
Hospitalizacja Dziecka na terytorium RP	Opieka pielęgniarska	48 h	1					

**WARUNKI ZAWARCIA UMOWY UBEZPIECZENIA**

- Posiadacz VeloKonta, VeloKonta Premium, Konta Proste Zasady lub Konta Osobistego Noble może zawrzeć Umowę ubezpieczenia na własny rachunek.
- Umowę może zawrzeć każdy Posiadacz Konta, którego Miejsce zamieszkania jest na terytorium RP.
- Świadczenia ubezpieczeniowe nie podlegają opodatkowaniu.

**W JAKICH SYTUACJACH UBEZPIECZYCIEL NIE UDZIELA OCHRONY? (wyłączenia odpowiedzialności)**

Pełna lista wyłączeń odpowiedzialności znajduje się w § 8 OWU.

Poniżej przedstawionych zostało jedynie kilka przykładów wyłączeń odpowiedzialności:

**Assistance medyczny:**

- leczenia niezwiązanego z pomocą medyczną, udzieloną w przypadku Nagłego zachorowania lub Nieszczęśliwego wypadku,
- rekonwalescencji Ubezpieczonego lub chorób w trakcie leczenia,
- koszty świadczeń medycznych poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej.

**Assistance domowy:**

- utrata oprogramowania Sprzętu AGD/RTV lub Sprzętu IT,
- uszkodzenie lub wyczerpanie baterii, akumulatorów zasilających Sprzęt AGD / RTV lub Sprzęt IT,
- awarie w podzespołach lub elementach ubezpieczonego Sprzętu AGD / RTV lub Sprzętu IT, będące następstwem rdzy, korozji, oksydacji.

**DOKUMENTY  
UBEZPIECZENIOWE**

OWU oraz formularze dotyczące ubezpieczenia Pakiet Niezawodny znajdują się na stronie internetowej [www.velobank.pl](http://www.velobank.pl) pl

**WYPOWIEDZENIE / ODSTĄPIENIE  
OD UMOWY UBEZPIECZENIA**

1. Ubezpieczający może bez podania przyczyny odstąpić od Umowy poprzez złożenie ubezpieczycielowi oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w terminie do 30 dni od dnia zawarcia Umowy lub w terminie do 30 dni od dnia otrzymania potwierdzenia zawarcia Umowy w przypadku, gdy Umowa została zawarta za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.
2. Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej w pełnej wysokości, o ile nie zaszły przesłanki do wypłaty Świadczenia assistance lub proporcjonalny zwrot składki ubezpieczeniowej za niewykorzystany okres ochrony ubezpieczeniowej, jeśli zaszły przesłanki do wypłaty Świadczenia Assistance.
3. Ubezpieczający może wypowiedzieć Umowę w każdym czasie..
4. Treść dyspozycji odstąpienia lub wypowiedzenia Umowy powinna zawierać dane pozwalające na identyfikację osoby składającej oświadczenie i Umowy oraz numer rachunku bankowego do zwrotu składki. Pomocniczy formularz oświadczenia jest dostępny u Agenta.
5. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy lub o wypowiedzeniu Umowy może zostać złożone Ubezpieczycielowi lub za pośrednictwem Agenta w formie pisemnej, telefonicznej lub elektronicznej do Biura Obsługi Klienta Ubezpieczyciela na adres: [bok@tueuropa.pl](mailto:bok@tueuropa.pl) (po wcześniejszym telefonicznym zarejestrowaniu adresu e-mail Ubezpieczającego w Biurze Obsługi Klienta
6. Wypowiedzenie Umowy nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel świadczył ochronę ubezpieczeniową
7. Termin do złożenia oświadczenia uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane na adres Agenta lub Ubezpieczyciela lub złożone w siedzibie Agenta lub Ubezpieczyciela

**JAK ZGŁOSIĆ ROSZCZENIE**

W przypadku konieczności skorzystania z Assistance Medycznego lub Assistance Domowego Ubezpieczony jest zobowiązany:

1. przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym pod numerem telefonu: +48 22 203 79 76;
2. w razie wystąpienia zdarzenia w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów;
3. przy zgłoszeniu szkody Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:
  - a) imię i nazwisko, numer PESEL / datę urodzenia, rodzaj, serię oraz numer dokumentu tożsamości (w przypadku obywateli nieposiadających nr PESEL),
  - b) krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy,
  - c) numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą.
4. ponadto Ubezpieczony powinien:
  - a) podjąć aktywną współpracę z Centrum Alarmowym w celu wyjaśnienia wszelkich okoliczności powstania szkody, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń,
  - b) udzielić specjalście lub lekarzowi przysланemu przez Centrum Alarmowe wszelkich niezbędnych pełnomocnictw lub wyjaśnień,
  - c) nie powierzać wykonania świadczeń, do których spełnienia zobowiązane jest Centrum Alarmowe innym osobom, chyba że Centrum Alarmowe nie przystąpi do spełniania świadczenia w okresie dwóch godzin od zawiadomienia o szkodzie (w razie braku innych uzgodnień pomiędzy Ubezpieczonym a Centrum Alarmowym) lub wyrazi zgodę na spełnienie świadczenia przez inną osobę,
  - d) współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania.

**SKARGI I REKLAMACJE**

1. Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uprawniony ma prawo do składania reklamacji, zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela do:
  - 1) Ubezpieczyciela:
    - a) w formie pisemnej osobiście w centrali Ubezpieczyciela lub w każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej klientów albo drogą pocztową na adres centrali Ubezpieczyciela,
    - b) ustnie – telefonicznie pod numerami infolinii Ubezpieczyciela 801 500 300 albo osobiście z wykorzystaniem formularza zgłoszenia reklamacji dostępnego w centrali Ubezpieczyciela lub każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej klientów,
    - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem aplikacji zamieszczonej na stronie internetowej [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl) w zakładce Centrum Obsługi Klienta,
  - 2) Agenta:
    - a) w formie pisemnej – przez pozostawienie pisma w jednostce Agenta albo przesłanie na adres siedziby VeloBank S.A. lub jednostki Agenta,
    - b) ustnej – telefonicznie poprzez kontakt z Infolinią Agenta pod numerami: + 48 664 919 797 lub +48 32 604 30 01 oraz +48 22 203 03 03 dla Klientów Bankowości Premium (Infolinia dostępna 7 dni w tygodniu) albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce Agenta,
    - c) elektronicznej – za pośrednictwem bankowości internetowej, zakładka - „napisz wiadomość” (poziom profilu Klienta) lub poprzez stronę internetową Agenta, [www.velobank.pl](http://www.velobank.pl), formularz „kontakt” z wybranym tematem „reklamacja”
2. Aktualny Proces obsługi skarg i reklamacji oraz dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Agenta ([www.velobank.pl](http://www.velobank.pl)).
3. Aktualne dane teleadresowe Ubezpieczyciela znajdują się na stronie internetowej pod adresem [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl).
4. Osoba, o której mowa w ust. 1, w przypadku nieuwzględnienia jej roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji lub niewykonania czynności wynikającej z pozytywnie rozpatrzonej reklamacji we wskazanym terminie, może zwrócić się do Rzecznika Finansowego: a/ o rozpatrzenie sprawy lub b/ o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego. Aktualne dane o podmiocie uprawnionym do przeprowadzenia ww. postępowania dostępne są na stronie internetowej pod adresem: <http://www.rf.gov.pl>.
5. W przypadku umów zawartych drogą elektroniczną (on-line) osoba wskazana w ust. 1, będąca konsumentem i mieszkająca w kraju Unii Europejskiej (także: Norwegia, Islandia, Liechtenstein), ma możliwość złożenia skargi do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pośrednictwem europejskiej platformy rozstrzygania sporów ODR (Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
6. Osoba wskazana w ust. 1, będąca konsumentem, może także korzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
7. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
8. Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później, niż w terminie 30 dni kalendarzowych licząc od dnia ich wpływu, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
9. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, zgłaszający reklamację zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia dla rozpatrzenia sprawy oraz o spodziewanej dacie rozpatrzenia reklamacji i uzyskania odpowiedzi. Maksymalny termin rozpatrzenia reklamacji nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych licząc od dnia jej wpływu.  
Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi pocztą elektroniczną może nastąpić na wniosek składającego reklamację.

Powyższych informacji nie należy odczytywać jako oferty w rozumieniu art. 66 kodeksu cywilnego ani rekomendacji do złożenia wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia. VeloBank S.A. stosuje zasady określone w Rekomendacji U z dnia 24 czerwca 2014 r. dotyczącej dobrych praktyk w zakresie bancassurance wydanej przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz w „Rekomendacji dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi” wydanej przez Związek Banków Polskich.

1. VeloBank S.A. jest wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem 11254447/A i wykonuje czynności agencyjne na rzecz wielu zakładów ubezpieczeń, w tym TU Europa S.A.
2. Decyzja o zawarciu Umowy ubezpieczenia powinna zostać podjęta po zapoznaniu się z dokumentacją ubezpieczeniową, zwłaszcza z OWU, gdzie znajdują się szczegółowe informacje o ubezpieczeniu.