



Play Ubezpieczenia - NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA

REJESTRACJA I LOGOWANIE

Jak się zarejestrować / założyć konto?

Swoje konto zakładasz w momencie zamówienia lub zakupu Twojego pierwszego ubezpieczenia. Wybierz interesujący Cię produkt, a możliwość rejestracji pojawi się, gdy klikniesz „**Zamawiam**” lub „**Kupuję**”. Aplikacja w celu weryfikacji poprosi Cię o podanie Twojego numeru telefonu w Play, który będzie jednocześnie Twoim loginem oraz samodzielnie ustawienia hasła (hasło powinno składać się z min. 6 znaków). Następnie wystarczy kliknąć „**Utwórz konto**”.

NAWIGACJA W APLIKACJI

Co się znajduje w menu Market?

W menu **Market** znajdziesz wszystkie produkty ubezpieczeniowe oferowane przez Play. Dla łatwiejszej nawigacji w aplikacji produkty zostały podzielone na 7 kategorii.

Jakie produkty znajdują się w poszczególnych kategoriach?

Market składa się z siedmiu kategorii w których znajdziesz następujące produkty:

- **Ubezpieczenia od Play:** Gryzący problem, Naprawy domowe, Wsparcie prawne;
- **Dom i rodzina:** Bezpieczny dom/mieszkanie, Bezpieczny komputer, Bezpieczny pupil, Naprawy domowe, Ochrona wyposażenia;
- **Podróże i sport:** Assistance rowerowy, Fitness assistance, Ochrona sprzętu sportowego, Pomoc dla sportowców, Spokojny weekend, Spokojny wypoczynek (opcja: 7 i 14 dni)
- **Zdrowie:** Asystent do walki z nowotworem, Asystent od serca, Gryzący problem, Ochrona dziecka, Prywatny lekarz dla Ciebie, Prywatny lekarz dla dziecka, Prywatny lekarz dla rodziny;
- **Bezpieczeństwo:** Bezpieczna torebka, Bezpieczne rachunki, Bezpieczny plecak, Kradzież roweru, OC w życiu prywatnym, Twoja ochrona w sieci, Utrata danych, Wsparcie prawne, Wsparcie sądowe;
- **Motoryzacja:** Assistance samochodowy;
- **Smartfon:** Ochrona smartfona, Telefon w cudzych rękach, Wymiana lub naprawa telefonu.

Co się znajduje w menu Polisy?

W menu Polisy znajdziesz Twoje ubezpieczenia, które kupiłeś lub zamówiłeś za pośrednictwem aplikacji Play Ubezpieczenia. Menu jest podzielone na zakładki „**Aktywne**” – polisy, w ramach których jesteś objęty ochroną ubezpieczeniową oraz „**Nieaktywne**” – te, które już wygasły.

Co się znajduje w menu Powiadomienia?

W menu Powiadomienia znajdziesz wszystkie istotne informacje, jakie wysyłamy do Ciebie przez aplikację. Mogą dotyczyć Twojej aktywności w aplikacji, nowych produktów lub informacji o zdarzeniach w ramach Twoich polis (aktywacji, rezygnacji i ewentualnych błędach).



Co się znajduje w menu Profil?

W menu Profil znajdują się podane przez Ciebie dane (zarówno Twoje, jak i Twoich bliskich), zakładki dotyczące zmiany hasła, adresu e-mail i rodzajów otrzymywanych powiadomień. Znajdziesz tutaj także **Regulamin korzystania z Platformy „Play Ubezpieczenia”**, pełnomocnictwa udzielane przez Towarzystwa Ubezpieczeniowe oraz odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania. W tym miejscu możesz się też wylogować z aplikacji lub zalogować do niej ponownie.

BEZPŁATNE UBEZPIECZENIA OD PLAY

Kto może skorzystać z bezpłatnego ubezpieczenia?

Z oferty bezpłatnego ubezpieczenia od Play może skorzystać każdy posiadacz abonamentu, który ma taryfę indywidualną.

Czym jest bezpłatne ubezpieczenie?

Z ubezpieczenia bezpłatnego możesz skorzystać przez 12 miesięcy, nie ponosząc żadnych dodatkowych opłat. To Play opłaca za Ciebie składkę ubezpieczeniową.

Po okresie 12 miesięcy ubezpieczenia okres ubezpieczenia wymaga automatycznie. Nie będziemy naliczać żadnych dodatkowych opłat ani przedłużać ochrony ubezpieczeniowej w wersji płatnej.

Ubezpieczenie wybierasz samodzielnie z trzech dostępnych opcji w ramach kategorii **Ubezpieczenia od Play: Naprawy domowe, Gryzący problem, Wsparcie Prawne**. Pierwsze, na które się zdecydujesz jest dla Ciebie zupełnie darmowe. Z dwóch pozostałych możesz skorzystać w cenie 0,99 zł miesięcznie.

Jak mogę skorzystać z bezpłatnego ubezpieczenia od Play?

Wybierz z listy dostępnych Ubezpieczeń od Play produkt, który Cię interesuje, a następnie kliknij „Zamawiam”. Wybrany przez Ciebie produkt przez 12 miesięcy opłaca za Ciebie Play. Możesz bezpłatnie zamówić dokładnie jedno interesujące Cię ubezpieczenie. Pozostałe 2 z kategorii **Ubezpieczenia od Play** możesz zakupić za 0,99 zł miesięcznie.

Czy mogę zmienić pierwsze wybrane bezpłatne ubezpieczenie na inne?

Tylko pierwsze zamówione ubezpieczenie jest całkowicie darmowe. Jeśli spodobało Ci się jedno z dwóch pozostałych ubezpieczeń od Play, możesz każde z nich dokupić w atrakcyjnej cenie 0,99 zł miesięcznie.

ZAKUP UBEZPIECZENIA

Gdzie znajdę podstawowe informacje o ubezpieczeniu?

Podstawowe informacje znajdziesz w **Markecie** po kliknięciu w ikonę interesującego Cię ubezpieczenia. W prawym, górnym rogu znajdziesz skrócony opis produktu i jego dostawcę. Poniżej możesz przejrzeć listę dostępnych świadczeń oraz kluczowe informacje w ramach każdego z dostępnych wariantów ubezpieczenia. Więcej informacji znajdziesz klikając w nazwę świadczenia.



Kim jest Dostawca ubezpieczenia?

Dostawcą ubezpieczenia jest Towarzystwo Ubezpieczeniowe, które oferuje interesujący Cię produkt.

Gdzie znajdę szczegółowe informacje o ubezpieczeniu?

Szczegółowe informacje znajdziesz po kliknięciu w ikonę interesującego Cię produktu. Zostaniesz przeniesiony do ekranu, gdzie na dole strony, w szczegółach, dostępne będą **Ogólne Warunki Ubezpieczenia**.

Czym się różni wariant ubezpieczenia Standard od Premium?

Większość ubezpieczeń jest oferowana w dwóch wariantach. Warianty Standard i Premium różnią się od siebie limitami, wysokością składki, sumą oraz zakresem ubezpieczenia. Różnice zobaczysz po wejściu w listy świadczeń.

Czy muszę rejestrować się za każdym razem, gdy chcę wykupić ubezpieczenie?

Nie, wystarczy, że zarejestrujesz się w aplikacji tylko raz. Przy kolejnym zakupie użyj swoich danych do logowania klikając przycisk „**MAM JUŻ KONTO**”.

Jak mogę kupić ubezpieczenie?

Aby kupić ubezpieczenie wybierz na ekranie startowym przycisk „**Pokaż wszystkie ubezpieczenia**” lub po zalogowaniu przejdź bezpośrednio do zakładki „**Market**”. Następnie kliknij nazwę interesującej Cię kategorii lub przycisk „**Więcej**” by zobaczyć dostępne ubezpieczenia. Wybierz to, które Cię interesuje i wejdź w jego szczegóły. Kliknij „**Zamawiam**” lub „**Kupuję**”. Aplikacja będzie wymagała logowania, lub w przypadku, gdy nie masz konta, rejestracji. Po ponownym potwierdzeniu chęci zakupu na swojego maila otrzymasz OWU, a następnie polisę ubezpieczeniową.

Od kiedy zaczyna się ochrona ubezpieczeniowa?

W zależności od danego produktu ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się:

1. **Spokojny Wypoczynek**: od dnia, który wybrałeś podczas zakupu ubezpieczenia;
2. **Prywatny lekarz**: od pierwszego dnia kolejnego miesiąca kalendarzowego po zakupie ubezpieczenia;
3. Dla pozostałych produktów ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się pierwszego dnia Twojego cyklu rozliczeniowego wskazanego na rachunku Play.

Na przykład, jeśli Twój okres rozliczeniowy zaczyna się 5 grudnia, a ubezpieczenie kupisz:

- przed 5 grudnia (np. 3 grudnia), to ochrona ubezpieczeniowa zacznie się 5 grudnia;
- 5 grudnia lub później, to ochrona ubezpieczeniowa zacznie się 5 stycznia.

Kogo mogę ubezpieczyć?

Każde ubezpieczenie z oferty możesz wykupić dla siebie. Wybrane ubezpieczenia możesz kupić również dla bliskiej Ci osoby albo wspólnie dla Ciebie i Twoich znajomych. Aplikacja podpowie Ci, które ubezpieczenia możesz wykupić wyłącznie dla siebie, a które dla swoich bliskich. Wykupując ubezpieczenie Ochrona dziecka oraz Spokojny wypoczynek pamiętaj, aby podać dane wszystkich osób, które chcesz ubezpieczyć.



Czy mogę jednocześnie mieć aktywne więcej niż jedno takie samo ubezpieczenie?

Nie, możesz mieć aktywne tylko jedno ubezpieczenie danego rodzaju (a więc musisz wybrać pomiędzy opcją **STANDARD** lub **PREMIUM**. Wyjątek stanowi wyłącznie Spokojny wypoczynek.

Co zrobić, gdy chciałbym/chciałabym zmienić wariant mojego ubezpieczenia?

Nie ma możliwości zmiany wariantu ubezpieczenia. Możesz jedynie odstąpić lub zrezygnować z ubezpieczenia, a następnie ponownie wykupić produkt w wariacie, który Cię interesuje.

Dlaczego moje ubezpieczenie nie jest aktywne mimo złożenia zamówienia?

Ochrona rozpoczyna od pierwszego dnia najbliższego cyklu rozliczeniowego wskazanego na rachunku Play. Jeśli po tym czasie ubezpieczenie nadal nie jest aktywne skontaktuj się z naszym Centrum Obsługi Klienta pod numerem ***500**.

Rozmyśliłem się i chciałbym zrezygnować z ubezpieczenia. Czy poniosę jakieś koszty?

W przypadku odstąpienia w ciągu **30 dni** od daty zawarcia umowy ubezpieczenia, pobrana składka zostanie zwrócona w całości. Jeśli pojawiła się już na Twojej bieżącej fakturze od Play, jej zwrot nastąpi wraz z fakturą w kolejnym miesiącu. Jeśli natomiast składka nie zdążyła się pojawić na bieżącym rachunku, nie zostanie już ona ujęta na kolejnej fakturze.

W przypadku wypowiedzenia umowy po 30 dniach od momentu jej zawarcia, składka jest naliczana za okres, w którym udzielana była ochrona ubezpieczeniowa.

OPŁATY

Czy aplikacja Play Ubezpieczenia jest darmowa?

Tak, aplikacja jest całkowicie darmowa. Płacisz jedynie za zakupione za jej pośrednictwem ubezpieczenia (z wyjątkiem wybranego przez Ciebie [Ubezpieczenia od Play](#), za które nie ponosisz żadnych opłat)

Ile kosztują ubezpieczenia?

Pierwsze ubezpieczenie z 3 produktów w ramach kategorii [Ubezpieczenia od Play](#) jest bezpłatne dla klientów Play. Po wykupieniu jednego, cena pozostałych dwóch to 0,99 zł miesięcznie za każde ubezpieczenie.

Ceny poszczególnych produktów z rozróżnieniem na wariant Standard/Premium:

1. **Assistance rowerowy** – Standard: 3,99 zł/mies; Premium: 5,99 zł/mies
2. **Assistance samochodowy** – Standard: 6,99 zł/mies; Premium: 11,99 zł/mies
3. **Asystent do walki z nowotworem:**
 - a. 18 – 44 lata – Standard: 11,99 zł/mies; Premium: 18,99 zł/mies
 - b. 45 – 64 lata – Standard: 21,99 zł/mies; Premium: 32,99 zł/mies
4. **Asystent od serca:**
 - a. 18 – 44 lata – Standard: 7,99 zł/mies; Premium: 11,99 zł/mies
 - b. 45 – 64 lata – Standard: 15,99 zł/mies; Premium: 19,99 zł/mies
5. **Bezpieczna torebka** – Standard: 0,99 zł/mies; Premium: 1,99 zł/mies
6. **Bezpieczne rachunki** – Standard: 5,99 zł/mies; Premium: 9,99 zł/mies
7. **Bezpieczny dom/mieszkanie** – Standard: 17,99 zł/mies; Premium: 36,99 zł/mies
8. **Bezpieczny komputer** – Standard: 7,99 zł/mies; Premium: 17,99 zł/mies
9. **Bezpieczny plecak** – Standard: 0,99 zł/mies; Premium: 1,99 zł/mies
10. **Bezpieczny pupil** – Standard: 9,99 zł/mies; Premium: 11,99 zł/mies
11. **Fitness assistance** – Standard: 1,99 zł/mies; Premium: 5,99 zł/mies



12. **Gryzący problem** – Standard: 8,49 zł/mies; Premium: 16,99 zł/mies
13. **Kradzież roweru** – Standard: 7,99 zł/mies; Premium: 14,99 zł/mies
14. **Naprawy domowe** – Standard: 2,99 zł/mies; Premium: 5,99 zł/mies
15. **OC w życiu prywatnym** – Standard: 5,99 zł/mies; Premium: 7,99 zł/mies
16. **Ochrona dziecka** – Standard: 2,49 zł/mies; Premium: 7,99 zł/mies
17. **Ochrona smartfona** – Standard: 8,99 zł/mies; Premium: 15,99 zł/mies
18. **Ochrona sprzętu sportowego** – Standard: 7,99 zł/mies; Premium: 14,99 zł/mies
19. **Ochrona wyposażenia** – Standard: 11,99 zł/mies; Premium: 17,99 zł/mies
20. **Pomoc dla sportowców** – Standard: 7,99 zł/mies; Premium: 9,99 zł/mies
21. **Prywatny lekarz**
 - a. **Dla Ciebie** – Standard: 69 zł/mies; Premium: 146 zł/mies
 - b. **Dla rodziny** – Standard: 269 zł/mies; Premium: 398 zł/mies
 - c. **Dla dziecka** – Standard: 71 zł/mies; Premium: 152 zł/mies
22. **Spokojny wypoczynek**
 - a. **Spokojny weekend** – Standard: 15,99 zł; Premium: 26,49 zł
 - b. **Spokojny wypoczynek 7 dni** – Standard: 31,49 zł; Premium: 52,49 zł
 - c. **Spokojny wypoczynek 14 dni** – Standard: 60,99 zł; Premium: 107,99 zł
23. **Telefon w cudzych rękach** – Standard: 1,99 zł/mies; Premium: 2,99 zł/mies
24. **Twoja ochrona w sieci** – Standard: 8,99 zł/mies; Premium: 13,99 zł/mies
25. **Utrata danych** – Standard: 9,99 zł/mies; Premium: 11,99 zł/mies
26. **Wsparcie po wypadku** – Standard: 5,99 zł/mies; Premium: 8,99 zł/mies
27. **Wsparcie prawne** – Standard: 9,99 zł/mies; Premium: 19,99 zł/mies
28. **Wsparcie sądowe** – Standard: 2,49 zł/mies; Premium: 7,49 zł/mies
29. **Wymiana lub naprawa telefonu** – Standard: 14,99 zł/mies; Premium: 39,99 zł/mies

W jaki sposób opłacić składkę?

Składka jest doliczana co miesiąc do Twojej faktury w ramach umowy abonenckiej i opłacasz ją razem z płatnością za fakturę.

MOJE POLISY

Gdzie znajdę listę moich polis?

Lista polis znajdziesz się w menu „**Polisy**”. Domyślnie widać polisy „**Aktywne**” (czyli te w ramach, których jesteś objęty ochroną ubezpieczeniową), ale za pomocą zakładki „**Nieaktywne**” możesz również przejrzeć polisy, które już wygasły.

Gdzie znajdę numer polisy?

Numer polisy znajdziesz w menu „**Polisy**” klikając wybraną polisę, a następnie w sekcji „**Co jeszcze powinieneś wiedzieć**” wybierając „**Szczegóły Twojej polisy**”.

Nie widzę mojej nowo zamówionej polisy. Co powinienem zrobić?

Pamiętaj, że nowo zamówione ubezpieczenia pojawią się w zakładce „**Aktywne**” w ciągu 24 godzin. Poczekaj na mailowe potwierdzenie o aktywacji ubezpieczenia i dostarczenie Twojej polisy. Jeśli po tym czasie ubezpieczenie nadal nie zostało aktywowane skontaktuj się z naszym Centrum Obsługi Klienta pod numerem *500.

Gdzie mogę sprawdzić ważność / czas do końca mojej polisy?

Twoja polisa jest ważna, jeśli znajduje w menu „**Polisy**” w zakładce „**Aktywne**”.



Termin ważności polisy sprawdzisz w menu „**Polisy**” klikając wybraną polisę, a następnie w zakładce „**Co jeszcze powinieneś wiedzieć**” wybierając „**Szczegóły Twojej polisy**”.

Jak zgłosić szkodę?

Aby zgłosić szkodę powinieneś wejść w szczegóły polisy w menu „**Polisy**”, a następnie w zakładkę „**Aktywne**”. Potem wybierz przycisk „**Jak zgłosić szkodę?**” w celu zapoznania się z niezbędnymi informacjami. W zależności od posiadanej polisy pojawią się możliwości kontaktu z danym Towarzystwem Ubezpieczeniowym (numer telefonu, adres e-mail lub opcjonalnie formularz zgłoszenia szkody na stronie Towarzystwa Ubezpieczeniowego)

Jak zrezygnować z polisy za pomocą aplikacji?

Aby zrezygnować, należy w menu „**Polisy**” przejść do jej szczegółów. Następnie w ustawieniach wybrać okno „**Zrezygnuj z polisy**”. Pojawi się ekran z szczegółami odnośnie rezygnacji. Dla ubezpieczeń zawieranych na dłużej niż 6 miesięcy masz możliwość odstąpienia w ciągu 30 dni od daty zawarcia umowy lub rezygnacji w późniejszym terminie.

Zostaniesz poproszony o podanie powodu oraz o ponowne potwierdzenie decyzji przez wybranie opcji „**Usuń polisę**”.

MOJE KONTO

Jak mogę zaktualizować moje dane?

Aby zaktualizować swoje dane osobowe lub adresowe zaloguj się na swoje konto i kliknij menu „**Profil**”.

Aby zmodyfikować swoje dane osobowe albo adres zamieszkania wybierz opcję „**Twoje dane**”, wprowadź zmiany i kliknij „**Zapisz**”.

Jak zmienić hasło do mojego konta?

Aby zmienić hasło należy w profilu użytkownika wybrać menu „**Profil**”, a następnie przejść do zakładki „**Hasło**”.

W celu weryfikacji system będzie wymagał podania dotychczasowego hasła. W przypadku nowego, zostaniesz poproszony o jego dwukrotne wprowadzenie.

Jak mogę zmienić podany przeze mnie wcześniej adres e-mail?

Aby zmienić adres e-mail należy przejść do menu „**Profil**”, a następnie wybrać opcję „**Zmień email**”.

Aplikacja wyświetli aktualny adres e-mail. Wpisz w tym miejscu nowy i kliknij „**Dalej**”. Dla bezpieczeństwa zostaniesz poproszony o podanie obecnego hasła. Po wpisaniu prawidłowego adres e-mail zostanie zmieniony.

Jak wyłączyć albo zmienić zakres powiadomień aplikacji?

Aplikacja zezwala na ustawienie szeregu różnych powiadomień dotyczących Twoich ubezpieczeń. Wszystkie aktywne notyfikacje znajdziesz w menu „**Powiadomienia**”.

Aby je zmienić należy przejść do menu „**Profil**”, a następnie „**Powiadomienia**” i „**Ustawienia powiadomień**”. Niezależnie od bieżących ustawień informację o Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia czy nowo zakupionej polisie zawsze wyślemy Ci e-mailem.



Jak mogę odzyskać zapomniane hasło do konta?

Aby odzyskać zapomniane hasło do konta należy na ekranie logowania wybrać przycisk **“Zapomniałem hasła”**. Zostaniesz poproszony o podanie numeru telefonu przypisanego do konta. Potem naciśnij przycisk **„Wyślij link”**. Link do zmiany hasła zostanie wysłany na adres e-mail przypisany do konta. Po kliknięciu w link pojawi się możliwość zmiany hasła.

Czy aplikacja automatycznie wyloguje mnie z konta?

Aplikacja wyloguje Cię z konta tylko, gdy wyczyścisz jej dane poprzez ustawienia swojego telefonu. W każdym innym przypadku, po jej uruchomieniu, będziesz od razu zalogowany.



O aplikacji

Jak zainstalować aplikację?

Aby zainstalować aplikację Play Ubezpieczenia wystarczy pobrać ją ze sklepu Google Play lub App Store.

Na jakich urządzeniach mogę korzystać z aplikacji?

Korzystać z aplikacji możesz na smartfonach i tabletach:

- z systemami operacyjnymi Android (wersja 5.0 i nowsze);
- z systemami operacyjnymi iOS (wersja 9.0 i nowsze);
- w których istnieje możliwość zainstalowania zewnętrznych aplikacji;
- posiadających połączenie z Internetem (3G lub Wi-Fi).

Co zrobić, gdy aplikacja mobilna nie działa?

Jeśli aplikacja nie działa:

- sprawdź połączenie z Internetem;
- wyczyść dane aplikacji w ustawieniach swojego telefonu;
- wyłącz i włącz telefon;
- odinstaluj i zainstaluj aplikację jeszcze raz.

Jeśli to nie pomoże skontaktuj się z Biurem Obsługi Klienta, pod numerem telefonu *500.

Co zrobić, gdy zgubię telefon z aplikacją?

Gdy zgubisz telefon z zainstalowaną aplikacją zgłoś to nam jak najszybciej kontaktując się z Biurem Obsługi Klienta pod numerem telefonu *500.