

Ogólne Warunki Ubezpieczenia

Ubezpieczenie od następstw NW




Informacja dotycząca ubezpieczenia Razem Bezpieczniej

Informacje w zakresie	Postanowienie
1. przesłanek wypłaty świadczenia	art. 4 art. 7
2. ograniczeń oraz wyłączeń odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniających do odmowy wypłaty świadczenia lub jego obniżenia	art. 2 art. 9

Ogólne Warunki Ubezpieczenia nr 7009MA20

Komentarze i wyjaśnienia, które znajdują się w ramach, nie są treścią OWU. Pełnią one jedynie funkcję informacyjną. Słowa wyróżnione kursywą są zdefiniowane na początku dokumentu.

Wprowadziliśmy trzy rodzaje wyróżnień:


 WAŻNE Zwracamy uwagę na kluczowe kwestie dotyczące Umowy.	 WYJAŚNIENIA Objaśniamy niektóre postanowienia Umowy oraz trudne sformułowania użyte w treści OWU.	 PRZYKŁADY Pokazujemy, jak w praktyce stosowane są postanowienia Umowy i jakie mają znaczenie dla osoby objętej ubezpieczeniem.
---	---	--

Artykuł 1. Wstęp


Ogólne Warunki Ubezpieczenia (dalej OWU) mają zastosowanie do Umowy – Ubezpieczenie od następstw NW zawartej pomiędzy MetLife a Ubezpieczonym i są integralną częścią tej Umowy.

Artykuł 2. Definicje

- Abonent** – osoba fizyczna, w tym prowadząca działalność gospodarczą, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
- data rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej** – data określona w Polisie, która jest datą zawarcia Umowy lub datą zmiany Umowy,
- data zawarcia Umowy** – następnym dniem po złożeniu przez Abonenta ustnej zgody na zawarcie Umowy,
- data zmiany Umowy** – data określona w Polisie, która jest datą wejścia w życie zmiany zgodnie z Artykułem 4 punkt 5,
- Dziecko** – każde z dzieci Ubezpieczonego, własne lub przysposobione, które w dniu zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego ukończyło 1. rok życia, a nie ukończyło 21. roku życia,
- Infolinia MetLife** – telefoniczne centrum informacji MetLife, odpowiedzialne za obsługę Umowy. Podmiotem odpowiedzialnym za prowadzenie Infolinii MetLife może być osoba trzecia, która działa na zlecenie MetLife,

 **WYJAŚNIENIE:** W przypadku pytań dotyczących Umowy prosimy o kontakt z Infolinią MetLife pod numerem: +48 791 100 410 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora).

- Małżonek** – osoba, która w dniu zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego ukończyła 18. rok życia, a nie ukończyła 70. roku życia, i pozostaje z Ubezpieczonym w związku małżeńskim, w rozumieniu Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego,
- MetLife** – spółka MetLife Europe Insurance d.a.c. z siedzibą przy 20 on Hatch, Lower Hatch Street, Dublin 2, Irlandia, zarejestrowana w Irlandii pod numerem 472350. MetLife podlega nadzorowi Centralnego Banku Irlandii oraz Komisji Nadzoru Finansowego. Jako irlandzki zakład ubezpieczeń jest uprawniony do świadczenia usług ubezpieczeniowych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej na zasadzie swobody świadczenia usług w ramach Unii Europejskiej, które obejmują grupy: 1. ubezpieczenia wypadkowe, 2. ubezpieczenia chorobowe, 8. ubezpieczenia od pożaru i innych zdarzeń losowych, 9. ubezpieczenia od innych szkód majątkowych i 16. ubezpieczenia od różnych strat,
- MetLife Polska** – MetLife Services Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-450), przy ul. Przemysłowej 26, upoważniona przez MetLife do występowania w jego imieniu w sprawach związanych z obsługą Umowy, działająca jako agent ubezpieczeniowy MetLife,
- nieszczęśliwy wypadek (NW)** – niezależne od woli odpowiednio Ubezpieczonego, Małżonka lub Partnera, lub Dziecka gwałtowne i nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną. Zdarzenie nie może być związane z istniejącą odpowiednio u Ubezpieczonego, Małżonka lub Partnera, lub Dziecka chorobą,

 **WAŻNE:** Zdarzenia takie jak zawał serca, udar lub wylew nie są wywołane przyczyną zewnętrzną, a zatem nie są nieszczęśliwym wypadkiem w rozumieniu tej Umowy.

11. **okres obowiązywania Umowy** – okres, na który *Umowa* zostaje zawarta lub przedłużona. Pierwszy *okres obowiązywania Umowy* rozpoczyna się od *daty zawarcia Umowy* i trwa do końca *okresu rozliczeniowego*, który rozpoczyna się po *datce zawarcia Umowy*. *Umowa* może zostać przedłużona na kolejny *okres obowiązywania Umowy* odpowiadający *okresowi rozliczeniowemu*,
12. **okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań *Abonenta* wobec *Operatora* z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych,
13. **oparzenie wskutek NW** – termiczne, elektryczne lub chemiczne uszkodzenie skóry co najmniej II stopnia, które powstało wskutek *NW*. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte oparzenia wywołane ekspozycją na promienie słoneczne, promieniowanie RTG, promieniowanie UV, promieniowanie radioaktywne. Rozległość oparzenia ustalana jest przez lekarza konsultanta powołanego przez *MetLife* według Reguły dziewiątek – Wallace'a lub tabeli Lunda lub Browdera. Na potrzeby tych *OWU oparzenia wskutek NW* zalicza się do *uszkodzeń ciała typu I, II* albo *III*,
14. **Operator** – P4 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-677), przy ul. Taśmowej 7, która jest operatorem telekomunikacyjnym sieci Play, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr. KRS: 0000217207, NIP 951-21-20-077, REGON 015808609, kapitał zakładowy 48.856.500,00 złotych, działająca jako agent ubezpieczeniowy *MetLife*,
15. **OWU** – Ogólne Warunki Ubezpieczenia nr 7009MA20,
16. **Partner** – osoba wskazana przez *Ubezpieczonego* w trakcie rozmowy telefonicznej, która w dniu zajścia *zdarzenia ubezpieczeniowego* ukończyła 18. rok życia, a nie ukończyła 70. roku życia, i pozostaje z *Ubezpieczonym* w związku pozamałżeńskim, i prowadzi wspólnie z nim gospodarstwo domowe, które charakteryzuje się społeczną, fizyczną i ekonomiczną więzią pomiędzy partnerami, i nie pozostaje z *Ubezpieczonym* w stosunku pokrewieństwa oraz powinowactwa w linii prostej lub przysposobienia,
17. **pasażerskie licencjonowane linie lotnicze** – przedsiębiorstwo transportu lotniczego, które posiada wszelkie zezwolenia uprawniające zarówno do regularnego, jak i na podstawie umowy czarteru, odpłatnego przewozu osób,
18. **Polisa** – dokument ubezpieczenia wystawiany przez *MetLife*, który potwierdza zawarcie *Umowy* oraz objęcie ochroną ubezpieczeniową *Ubezpieczonego* w zakresie wybranego pakietu ubezpieczenia,
19. **reklamacja** – każde wystąpienie *Ubezpieczonego* lub uprawnionego z *Umowy* kierowane do *MetLife*, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez *MetLife* lub jego działalność,
20. **składka** – kwota określona w *Polisie*, jaką *Ubezpieczony* jest zobowiązany opłacać *MetLife* z tytułu ochrony ubezpieczeniowej, której udziela *MetLife* na podstawie *Umowy*,
21. **skręcenie wskutek NW** – przekroczenie fizjologicznego zakresu ruchu w stawie, które powstało wskutek *NW*, powodujące uszkodzenie torebki stawowej, więzadeł, chrząstki stawowej, przyczepów ścięgien lub fragmentów kostnych, potwierdzone badaniami obrazowymi, wymagające unieruchomienia opatrunkiem gipsowym lub ortezą na okres co najmniej 7 dni. Zgodnie z *OWU skręcenia wskutek NW* należą do *uszkodzeń ciała typu III*,
22. **suma ubezpieczenia** – kwota określona w *Polisie*, która określa zobowiązanie *MetLife* w przypadku zajścia *zdarzenia ubezpieczeniowego*,
23. **termin płatności składki** – termin zapłaty *składki* wskazany przez *Operatora* w treści faktury za usługi telekomunikacyjne za dany *okres rozliczeniowy*,



WYJAŚNIENIE: Ważne jest, aby w terminie opłacić składkę wskazaną na fakturze za świadczenie usług telekomunikacyjnych, ponieważ bez opłacenia składki nie będzie udzielana ochrona ubezpieczeniowa.

24. **Ubezpieczony** – *Abonent* wskazany w *Polisie*, który zawarł *Umowę* z *MetLife* i którego zdrowie jest przedmiotem *Umowy*. Na potrzeby *Umowy Ubezpieczony* oznacza odpowiednio także *Ubezpieczającego*,
25. **Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych** – umowa zawarta pomiędzy *Abonentem* oraz *Operatorem*, na podstawie której *Abonent* korzysta z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez *Operatora* w ramach oferty abonamentowej (post-paid),
26. **Umowa** – umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy *MetLife* a *Ubezpieczonym*, na którą składają się postanowienia tych *OWU*, *Polisa* oraz wszelkie oświadczenia woli *Ubezpieczonego* i *MetLife* załączone do umowy ubezpieczenia, które są jej integralną częścią,
27. **uszkodzenia ciała wskutek NW (uszkodzenia ciała)** – do definicji zalicza się: *złamanie wskutek NW*, *oparzenie wskutek NW*, *zwichnięcie wskutek NW* lub *skręcenie wskutek NW*. Na potrzeby tych *OWU* wyróżnia się następujące typy *uszkodzeń ciała*:
 - a) **uszkodzenia ciała wskutek NW typu I (uszkodzenia ciała typu I):**
 - złamania wskutek NW*: biodra, miednicy, kości udowej, podudzia, kostek, łokcia, ramienia, przedramienia (z wyłączeniem złamania typu Colles, Smith, Burton), kręgosłupa, rzepki, pięty, mózgowczaszki, twarzoczaszki (z wyłączeniem nosa, zębów i kości jarzmowych), *oparzenia wskutek NW* dróg oddechowych z zaburzeniami oddechu, *oparzenia wskutek NW* górnego odcinka przewodu pokarmowego ze zwężeniem i upośledzeniem odżywiania, *oparzenia wskutek NW* obejmujące co najmniej 20% powierzchni ciała,

- b) **uszkodzenia ciała wskutek NW typu II (uszkodzenia ciała typu II):**
złamania wskutek NW: kości ogonowej, nadgarstka, przedramienia typu Colles, Smith, Burton, zuchwy, strzałki, topatki, mostka, śródreżca, śródstopia, żebra, kości jarzmowych, nosa, obojczyka; *oparzenia wskutek NW* obejmujące co najmniej 10%, ale nieprzekraczające 20% powierzchni ciała,
 - c) **uszkodzenia ciała wskutek NW typu III (uszkodzenia ciała typu III):**
zwichnięcie wskutek NW, skręcenie wskutek NW, złamanie palca wskutek NW, oparzenia wskutek NW obejmujące co najmniej 5%, ale nieprzekraczające 10% powierzchni ciała,
28. **zawodowe i wyczynowe uprawianie sportu** – forma aktywności fizycznej, która polega na regularnym uprawianiu danej dyscypliny sportowej połączonej z udziałem w rozgrywkach i zawodach o charakterze profesjonalnym, ogólnokrajowym lub międzynarodowym, lub uprawianiu dyscypliny sportowej na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej za wynagrodzeniem, w tym stypendium,
 29. **zawody z użyciem pojazdów kołowych** – rywalizacja o charakterze indywidualnym lub zespołowym, która jest ukierunkowana na uzyskanie, przez osoby uczestniczące, optymalnych rezultatów z użyciem samochodu osobowego, samochodu ciężarowego, roweru, motoroweru, motocykla lub quada,
 30. **zdarzenie ubezpieczeniowe** – zdarzenia objęte ochroną ubezpieczeniową w ramach tej Umowy: *uszkodzenia ciała* odpowiednio *Ubezpieczonego*, *Małżonka* lub *Partnera*, lub *Dziecka* wskutek NW, które zaistniało w trakcie trwania ochrony ubezpieczeniowej,
 31. **złamanie wskutek NW** – potwierdzone przez lekarza, na podstawie badań obrazowych, złamanie urazowe kości, które powstało wskutek NW. Na potrzeby tych OWU wyróżnia się *złamania wskutek NW* należące do *uszkodzeń ciała typu I, II lub III*,
 32. **zwichnięcie wskutek NW** – przemieszczenie powierzchni stawowych kości połączonych torebką stawową, które powstało wskutek NW, potwierdzone badaniami obrazowymi, wymagające nastawienia i następnie unieruchomienia opatrunkiem gipsowym lub ortezą na okres co najmniej 7 dni. Za zwichnięcie nie uważa się zwichnięć nawykowych. Zgodnie z OWU *zwichnięcie wskutek NW* należy do *uszkodzeń ciała typu III*.

Artykuł 3. Przedmiot ubezpieczenia i zakres terytorialny

1. Przedmiotem tego ubezpieczenia jest ochrona zdrowia *Ubezpieczonego* oraz odpowiednio *Małżonka* lub *Partnera*, lub *Dziecka*, o ile *Ubezpieczony* wybrał Pakiet Duet, Rodzic lub Rodzina.
2. Ochrona ubezpieczeniowa trwa przez 24 godziny na dobę, na całym świecie.

Artykuł 4. Zakres ubezpieczenia

1. Zakres ochrony Umowy, w zależności od pakietu ubezpieczenia, obejmuje następujące *zdarzenia ubezpieczeniowe*:
 - a) **Pakiet Solo:**
 - *uszkodzenie ciała Ubezpieczonego (złamanie, oparzenie, zwichnięcie lub skręcenie) wskutek NW,*
 - b) **Pakiet Duet**, przy czym ochroną z tytułu Umowy może być objęte w tym samym czasie zdrowie jednej z osób – *Małżonka* lub *Partnera*:
 - *uszkodzenie ciała Ubezpieczonego (złamanie, oparzenie, zwichnięcie lub skręcenie) wskutek NW,*
 - *uszkodzenie ciała Małżonka lub Partnera (złamanie, oparzenie, zwichnięcie lub skręcenie) wskutek NW,*
 - c) **Pakiet Rodzic**, przy czym ochroną z tytułu Umowy może być objęte w tym samym czasie zdrowie każdego *Dziecka*:
 - *uszkodzenie ciała Ubezpieczonego (złamanie, oparzenie, zwichnięcie lub skręcenie) wskutek NW,*
 - *uszkodzenie ciała Dziecka (złamanie, oparzenie, zwichnięcie lub skręcenie) wskutek NW,*
 - d) **Pakiet Rodzina**, przy czym ochroną z tytułu Umowy może być objęte w tym samym czasie zdrowie jednej z osób – *Małżonka* lub *Partnera* oraz zdrowie każdego *Dziecka*:
 - *uszkodzenie ciała Ubezpieczonego (złamanie, oparzenie, zwichnięcie lub skręcenie) wskutek NW,*
 - *uszkodzenie ciała Małżonka lub Partnera (złamanie, oparzenie, zwichnięcie lub skręcenie) wskutek NW,*
 - *uszkodzenie ciała Dziecka (złamanie, oparzenie, zwichnięcie lub skręcenie) wskutek NW.*
2. Zakres ubezpieczenia, wysokość *sum ubezpieczenia* i *składka* są określone w *Polisie*, zgodnie z pakietem ubezpieczenia i wariantem ochrony wybranym przez *Ubezpieczonego*.
3. *Ubezpieczony* może w dowolnym momencie obowiązywania Umowy wnioskować o zmianę pakietu ubezpieczenia lub zmianę osoby wskazanej jako *Partner Ubezpieczonego* w Pakiecie Duet lub Rodzina pod warunkiem:
 - a) powiadomienia o zmianie *MetLife* za pośrednictwem *Infolinii MetLife* najpóźniej na 7 dni przed opłaceniem kolejnej *składki* oraz
 - b) wyrażenia zgody przez *MetLife* na wnioskowaną zmianę, oraz
 - c) opłacenia przez *Ubezpieczonego* związanej z tym należnej *składki*.
4. Oświadczenie o zmianie Umowy powinno zawierać co najmniej: imię i nazwisko *Ubezpieczonego*, numer PESEL, numer *Polisy* oraz:

- nazwę wybieranego pakietu ubezpieczenia – w przypadku zmiany pakietu ubezpieczenia,
 - imię i nazwisko nowego *Partnera* i jego datę urodzenia – w przypadku zmiany osoby wskazanej jako *Partner Ubezpieczonego* w Pakiecie Duet lub Rodzina.
5. Zmiana *Umowy* wchodzi w życie z początkiem *okresu ubezpieczenia*:
- za który została opłacona *składka* w zmienionej wysokości – w przypadku zmiany pakietu ubezpieczenia,
 - następującego po złożeniu ustnego oświadczenia o zmianie osoby wskazanej jako *Partner Ubezpieczonego* w Pakiecie Duet lub Rodzina.
6. Dokument potwierdzający zmianę *Umowy* jest załącznikiem do *Umowy*.



PRZYKŁAD: Po zawarciu *Umowy Ubezpieczonego* może wnioskować o:

- a) rozszerzenie zakresu ochrony ubezpieczeniowej:
 - dla *Małżonka* lub *Partnera* przez zmianę *Pakietu Solo* na *Pakiet Duet*,
 - dla *Dziecka* przez zmianę *Pakietu Solo* lub *Pakietu Duet* na *Pakiet Rodzic* lub *Pakiet Rodzina*, lub
- b) rezygnację z zakresu ochrony ubezpieczeniowej:
 - dla *Małżonka* lub *Partnera* przez zmianę *Pakietu Duet* na *Pakiet Solo* lub *Pakietu Rodzina* na *Pakiet Rodzic*,
 - dla *Dziecka* przez zmianę *Pakietu Rodzina* lub *Pakietu Rodzic* odpowiednio na *Pakiet Duet* lub na *Pakiet Solo*, lub
- c) zmianę osoby wskazanej jako *Partner Ubezpieczonego* w Pakiecie Duet lub w Pakiecie Rodzina.

7. **Świadczenie na wypadek uszkodzenia ciała (złamania, oparzenia, zwichnięcia lub skręcenia) wskutek NW**
- a) W przypadku uszkodzenia ciała odpowiednio *Ubezpieczonego*, *Małżonka* lub *Partnera*, lub *Dziecka* wskutek *NW MetLife* wypłaci *Ubezpieczonemu* świadczenie w wysokości procentu sumy ubezpieczenia określonego w poniższej tabeli świadczeń, w zależności od typu uszkodzenia ciała, zgodnie z Artykułem 2 punkt 27.

Zdarzenia ubezpieczeniowe	% sumy ubezpieczenia
Uszkodzenia ciała wskutek NW (złamania, skręcenia, zwichnięcia i oparzenia, zgodnie z Artykułem 2 punkt 27)	
typu I:	100%
typu II:	50%
typu III:	25%

- b) Wysokości sum ubezpieczenia, które są podstawą do wyliczenia świadczeń z tytułu uszkodzenia ciała *Dziecka* wskutek *NW*, są podwajane, jeżeli do *nieszczęśliwego wypadku* doszło w okresie od 1 lipca do 31 sierpnia.
- c) W ramach uszkodzenia ciała danego typu (I, II lub III), odpowiednio *Ubezpieczonego*, *Małżonka* lub *Partnera*, lub *Dziecka*, świadczenie, o którym mowa w punkcie a) powyżej, może być przyznane tylko raz w każdym roku trwania ochrony ubezpieczeniowej liczonym od *daty rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej* określonej w *Polisie*.



WYJAŚNIENIE: Jeśli w danym roku trwania ochrony ubezpieczeniowej *MetLife* wypłaciło świadczenie z tytułu uszkodzenia ciała np. typu I, to nie jest możliwa wypłata kolejnego świadczenia z tytułu innego uszkodzenia ciała typu I. Suma ubezpieczenia z tej kategorii została wyczerpana wraz z wypłatą pierwszego świadczenia. Nie jest też możliwe w tym samym roku trwania ochrony ubezpieczeniowej zaliczenie tego zdarzenia do uszkodzeń ciała typu II lub III.



PRZYKŁAD: W 1. roku trwania ochrony ubezpieczeniowej *Ubezpieczony* doznał złamania kości miednicy w następstwie *nieszczęśliwego wypadku*. *MetLife* wypłaciło świadczenie z tytułu uszkodzenia ciała typu I, które w wariantcie *Premium* wynosi 10 000 zł (100% sumy ubezpieczenia). W 1. roku trwania ochrony ubezpieczeniowej *Ubezpieczony* miał też kolejny wypadek, którego skutkiem było złamanie podudzia, które również należy do uszkodzeń ciała typu I. W tym przypadku świadczenie nie zostanie wypłacone, gdyż suma ubezpieczenia z tytułu uszkodzeń ciała typu I dla 1. roku trwania ochrony ubezpieczeniowej została wykorzystana wraz z decyzją o wypłacie pierwszego świadczenia. Ochrona z tytułu uszkodzenia ciała *Ubezpieczonego* wskutek *NW* może trwać nadal. Jeśli w następnym roku trwania ochrony ubezpieczeniowej po kolejnym wypadku dojdzie do uszkodzenia ciała typu I, II lub III, to *MetLife* wypłaci świadczenie z tej *Umowy* w zależności od typu uszkodzenia ciała (I, II lub III).

8. *MetLife* wypłaci świadczenia z tytułu *Umowy*, o ile *nieszczęśliwy wypadek* będący przyczyną *zdarzenia ubezpieczeniowego* miał miejsce w trakcie obowiązywania ochrony ubezpieczeniowej.
9. Świadczenia z tytułu *Umowy* zostaną wypłacone w wysokości obowiązującej w dniu wystąpienia *zdarzenia ubezpieczeniowego*.
10. *MetLife* wypłaci świadczenia z tytułu *zdarzeń ubezpieczeniowych* z zastrzeżeniem postanowień zawartych w Artykule 9 Wyłączenia odpowiedzialności *MetLife*.

Artykuł 5. Zawarcie Umowy i początek odpowiedzialności MetLife



WAŻNE: Abonent wyraża zgodę na zawarcie Umowy oraz składa niezbędne oświadczenia podczas rejestrowanej rozmowy telefonicznej. Umowa zostaje zawarta i ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się następnego dnia po złożeniu ustnej zgody na zawarcie Umowy, pod warunkiem opłacenia składki.

- Ochroną ubezpieczeniową mogą zostać objęci *Abonenci*, którzy:
 - w dniu rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej ukończyli 18. rok życia, a nie ukończyli 66. roku życia oraz
 - mają miejsce zamieszkania w Polsce i
 - podczas rozmowy telefonicznej zgodzili się na zawarcie *Umowy*.Jeśli *Ubezpieczony* nie spełnia tych warunków lub jeśli poda informacje niezgodne z prawdą, zgoda *Ubezpieczonego* na zawarcie *Umowy* jest bezskuteczna i nie powoduje zobowiązań po stronie *MetLife*, z wyjątkiem zwrotu otrzymanej składki.
- Ubezpieczony* jest zobowiązany do podania prawdziwych informacji, o które *MetLife* pytało przed objęciem go ochroną ubezpieczeniową.
- Dany *Ubezpieczony* może być objęty ochroną ubezpieczeniową z tytułu wyłącznie jednej *Umowy*.
- Umowa* zostaje zawarta i ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się następnego dnia po złożeniu ustnej zgody na zawarcie *Umowy*, pod warunkiem opłacenia składki.
- Umowa* zawierana jest na okres obowiązywania *Umowy*. *Umowa* zostaje przedłużona na kolejny okres rozliczeniowy, jeżeli *Ubezpieczony* opłaci składkę przed upływem 14 dni liczonych od terminu płatności składki.
- W przypadku przedłużenia *Umowy* wysokość składki i inne warunki *Umowy* mogą zmienić się w stosunku do okresu poprzedzającego.
- W przypadku zmiany warunków, na jakich *Umowa* może być przedłużana, *MetLife* wyśle powiadomienie o tym do *Ubezpieczonego* nie później niż 30 dni przed datą, do której *Ubezpieczony* jest zobowiązany opłacić kolejną składkę.
- W przypadku niez zaakceptowania przez *Ubezpieczonego* zmienionych warunków *Umowy* nie będzie ona przedłużana i wygaśnie z końcem okresu obowiązywania *Umowy*, za który została opłacona ostatnia składka.
- MetLife* może nie zaproponować przedłużenia *Umowy* na kolejny okres obowiązywania *Umowy*. W takim przypadku *MetLife* wyśle powiadomienie o tym do *Ubezpieczonego* nie później niż 14 dni przed datą, do której *Ubezpieczony* może opłacić kolejną składkę przy przedłużeniu na kolejny okres rozliczeniowy.

Artykuł 6. Opłacanie składek

- Składkę ustala *MetLife* z uwzględnieniem zakresu, wysokości udzielanej ochrony ubezpieczeniowej, wyłączeń i ograniczeń odpowiedzialności *MetLife*, okresów odroczenia odpowiedzialności, okresu ubezpieczenia, poziomu ryzyka ubezpieczeniowego, wieku osób uprawnionych do zawarcia *Umowy* oraz opłat i kosztów zawarcia i obsługi *Umowy*.
- Składka płatna jest przez *Ubezpieczonego* z góry za okres obowiązywania *Umowy*, w wysokości określonej w *Polisie*.
- Datą opłacenia składki jest dzień przekazania składki Operatorowi przez *Ubezpieczonego*.
- Składka powinna być opłacona w terminie płatności składki.
- Ubezpieczonemu*, który opłaci składkę przed upływem 14 dni liczonych od terminu płatności składki, *Umowa* jest przedłużona na kolejny okres rozliczeniowy.
- Nieopłacenie składki spowoduje wygaśnięcie *Umowy* i ochrony ubezpieczeniowej z upływem okresu rozliczeniowego, za który została zapłacona ostatnia składka.

Artykuł 7. Zgłoszenie roszczenia i wypłata świadczenia



WYJAŚNIENIE: Zdarzenie ubezpieczeniowe można zgłosić do *MetLife* w wybrany sposób:

- telefonicznie: +48 791 100 410 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora),
- pisemnie na adres: *MetLife*, Skrytka pocztowa nr 25, 26-614 Radom.

- Informacje o wymaganych dokumentach i możliwościach ich poświadczania znajdują się we wniosku o wypłatę świadczenia dla klientów instytucji finansowych lub dostawców usług telekomunikacyjnych (dalej Formularz). Jest on dostępny na stronach: www.metlife.pl i www.play.pl.
- W terminie 7 dni od otrzymania informacji o zdarzeniu ubezpieczeniowym *MetLife* prześle osobie zgłaszającej roszczenie Formularz i poinformuje o wymaganych dokumentach określonych w punkcie 3 poniżej.
- Do ustalenia prawa osoby zgłaszającej roszczenie do świadczenia niezbędne jest przekazanie *MetLife*:
 - wypełnionego wniosku o wypłatę świadczenia – na Formularzu lub w formie pisemnego wniosku, który będzie zawierał dane wskazane na Formularzu,

- kopii dokumentacji medycznej z leczenia, w tym z pierwszego zgłoszenia się do lekarza po zdarzeniu, opisów i wyników badań obrazowych (RTG, USG, MR, CT itp.),
 - kopii dokumentacji dotyczącej okoliczności i przebiegu zdarzenia, sporządzonej przez organy policji, prokuratury, kopii wyroku sądu, a w razie ich braku wskazanie adresów i numerów spraw jednostek policji, prokuratury lub sądu, które prowadziły lub prowadzą postępowanie w sprawie,
 - kopii protokołu powypadkowego sporządzonego przez pracodawcę – w przypadku wypadku w pracy,
 - kopii innych dokumentów potwierdzających okoliczności wypadku,
 - kopii odpisu skróconego aktu małżeństwa *Ubezpieczonego* – w przypadku, gdy zdarzenie dotyczy *Małżonka*,
 - kopii odpisu skróconego aktu urodzenia *Dziecka* lub postanowienia sądu o przysposobieniu *Dziecka* – w przypadku, gdy zdarzenie dotyczy *Dziecka*,
 - kopii dokumentu tożsamości *Ubezpieczonego* lub potwierdzenie tożsamości przez notariusza, organ wydający dokument, zgodnie z ustawą o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. W przypadku osób, które przebywają poza granicami kraju, tożsamość może potwierdzić ambasador lub konsul Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Na podstawie otrzymanych dokumentów *MetLife* potwierdzi uprawnienia osoby zgłaszającej roszczenie do świadczenia z tytułu *Umowy*.
 5. Jeśli potrzebne będą dodatkowe dokumenty, *MetLife* poinformuje o tym niezwłocznie osobę zgłaszającą roszczenie.
 6. *MetLife* ma prawo też żądać oryginalnych dokumentów lub kopii poświadczonych za zgodność z oryginałem. Za zgodność z oryginałem dokumenty mogą poświadczyc: notariusz lub organ, który wydał dokument.
 7. Dokumentacja dotycząca zdarzenia ubezpieczeniowego, które miało miejsce poza granicami Polski, musi być przetłumaczona na język polski przez tłumacza przysięgłego, na koszt osoby, która zgłasza roszczenie.
 8. *MetLife* zastrzega sobie prawo do weryfikacji dostarczonej dokumentacji oraz zasięgnięcia dodatkowych opinii specjalistów, jeśli jest ona niekompletna lub informacje w niej zawarte wymagają potwierdzenia.
 9. *MetLife* może wystąpić z wnioskiem do policji, prokuratury, sądu, placówek medycznych i innych instytucji publicznych o dodatkowe informacje dotyczące okoliczności zdarzenia ubezpieczeniowego, o czym poinformuje osobę uprawnioną do świadczenia.
 10. *MetLife* zobowiązuje się wypłacić świadczenie w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania powiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym.
 11. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności *MetLife* albo wysokości świadczenia okazało się niemożliwe, świadczenie powinno być wypłacone w ciągu 14 dni, licząc od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia *MetLife* powinno wypłacić w 30-dniowym terminie wskazanym w punkcie 10 powyżej.
 12. Jeżeli osoba zgłaszająca roszczenie nie przedstawiła wymaganych dokumentów, które są niezbędne do ustalenia zasadności i wysokości świadczenia, *MetLife* może odmówić wypłaty świadczenia.
 13. Jeżeli świadczenie nie przysługuje, *MetLife* powiadomi o tym pisemnie osoby uprawnione do świadczenia, uzasadniając odmowę w terminach określonych w punktach 10 i 11 powyżej.

Artykuł 8. Badania lekarskie

1. W przypadku, gdy otrzymana dokumentacja roszczeniowa jest niewystarczająca do ustalenia zasadności i wysokości świadczenia z *Umowy*, *MetLife* może przeprowadzić badania odpowiednio *Ubezpieczonego*, *Małżonka* lub *Partnera*, lub *Dziecka* przez lekarza powołanego przez *MetLife*. Badania te są wykonywane w placówce medycznej najbliższej miejsca zamieszkania odpowiednio *Ubezpieczonego*, *Małżonka* lub *Partnera*, lub *Dziecka*, która współpracuje z *MetLife*.
2. *Ubezpieczony*, *Małżonek* lub *Partner*, lub *Dziecko* są zobowiązani na koszt *MetLife* poddawać się w trakcie rozpatrywania roszczenia badaniom lekarskim w celu potwierdzenia zasadności roszczenia. Jeżeli odpowiednio *Ubezpieczony*, *Małżonek* lub *Partner*, lub *Dziecko* odmówi poddania się badaniom, *MetLife* może odmówić wypłaty świadczenia z tytułu *Umowy*.
3. Świadczenia należne z tytułu uszkodzenia ciała wskutek *NW* zostaną wypłacone na podstawie ostatecznego wyniku tych badań.

Artykuł 9. Wyłączenia odpowiedzialności MetLife



WAŻNE: Prosimy o zwrócenie szczególnej uwagi na przypadki, w których *MetLife* może odmówić wypłaty świadczenia.

MetLife nie wypłaci świadczenia z tytułu uszkodzenia ciała wskutek *NW*, jeżeli obrażenia fizyczne odpowiednio *Ubezpieczonego*, *Małżonka* lub *Partnera*, lub *Dziecka* powstały w wyniku:

- a) choroby, niepełnosprawności fizycznej, zaburzeń psychicznych lub zaburzeń zachowania sklasyfikowanych jako F00-F99 w rozumieniu Międzynarodowej Klasyfikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych ICD-10 oraz medycznych lub chirurgicznych skutków ich leczenia, lumbago, rwy kulszowej, zwyrodnienia kręgosłupa, dyskopatii, kręgozmyku, przepukliny krążka miazdżystego, przepukliny, zatrucia ptomainami lub infekcji bakteryjnej (z wyjątkiem infekcji ropnej powstałej w wyniku przypadkowego skażenia lub zranienia),
- b) wypadku wynikłego z faktu pozostawania odpowiednio przez *Ubezpiezonego*, *Mażonka* lub *Partnera*, lub *Dziecko* w stanie po spożyciu alkoholu, leków, z wyjątkiem zażywanych zgodnie z zaleceniem lekarza, narkotyków lub innych substancji toksycznych,
- c) samookaleczenia lub okaleczenia na prośbę odpowiednio *Ubezpiezonego*, *Mażonka* lub *Partnera*, lub *Dziecka*, niezależnie od stanu ich poczytalności,
- d) zdarzenia związanego z masowym skażeniem chemicznym, biologicznym lub radioaktywnym spowodowanym działaniem broni lub urządzenia wykorzystującego energię rozszczepienia jądrowego lub promieniotwórczość,
- e) działań wojennych, czynnego udziału w aktach terroru lub masowych rozruchach społecznych,
- f) obrażeń odniesionych na skutek usiłowania popełnienia lub popełnienia umyślnego przestępstwa, umyślnego udziału w innym czynie zabronionym lub stawiania oporu podczas aresztowania lub zatrzymania,
- g) pełnienia służby policyjnej lub wojskowej, bądź w jednostce pomocniczej lub cywilnej działającej w strukturach armii, albo w wyniku wykonywania pracy strażaka, strażnika gminnego (miejskiego), funkcjonariusza Straży Granicznej lub pełnienia służby w Ochotniczej Straży Pożarnej,
- h) zawodowego i wyczynowego uprawiania sportu,
- i) uprawiania wspinaczki, skoków spadochronowych, lotów szybowcowych, paralotniarstwa, nurkowania, speleologii, sportów walki, sportów motorowych lub motorowodnych, uczestnictwa w rajdach samochodowych lub rajdach motocyklowych, jazdy motocyklem poza drogami w rozumieniu przepisów o ruchu drogowym,
- j) uczestnictwa w zawodach z użyciem pojazdów kołowych, zawodach z użyciem łydźki lub nart wodnych lub zawodach konnych,
- k) podróży jakimkolwiek statkiem powietrznym w charakterze pasażera lub innym, z wyjątkiem lotu w charakterze pasażera samolotem pasażerskich licencjonowanych linii lotniczych.

Artykuł 10. Odstąpienie od Umowy

1. *Ubezpieczony* może odstąpić od *Umowy* w terminie 30 dni od *daty rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej* określonej w *Polisie*. Termin ten jest zachowany, jeżeli pisemne oświadczenie *Ubezpiezonego* o odstąpieniu od *Umowy* zostało wysłane przed jego upływem.
2. *Ubezpieczony* może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od *Umowy* ustnie za pośrednictwem *Infolinii MetLife* lub pisemnie, wysyłając je na adres *MetLife*. Oświadczenie o odstąpieniu od *Umowy* powinno zawierać co najmniej: imię i nazwisko *Ubezpiezonego*, numer PESEL oraz numer *Polisy*.
3. Odstąpienie od *Umowy* jest skuteczne i ochrona ubezpieczeniowa wygasa w dniu, w którym oświadczenie o odstąpieniu zostało zgłoszone na *Infolinii MetLife* lub wpłynęło do *MetLife*.
4. W przypadku odstąpienia od *Umowy MetLife* zwróci *Ubezpieczonemu* zapaconą *składkę* na rachunek *Ubezpiezonego* u *Operatora* na poczet zobowiązań *Ubezpiezonego* wobec *Operatora* z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych, o ile *Ubezpieczony* nie złoży odmiennej dyspozycji. *MetLife* zastrzega sobie prawo potrącenia części *składki* za okres, w którym udzielało ochrony ubezpieczeniowej.
5. *MetLife* zwróci *składkę* w terminie 30 dni od daty otrzymania oświadczenia *Ubezpiezonego* o odstąpieniu od *Umowy*.



WAŻNE: Ubezpieczony może odstąpić od Umowy lub wypowiedzieć Umowę:

- telefonicznie: +48 791 100 410 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora),
- pisemnie na adres: MetLife, Skrytka pocztowa nr 25, 26-614 Radom.

Artykuł 11. Wypowiedzenie Umowy

1. *Ubezpieczony* może wypowiedzieć *Umowę* w dowolnym momencie jej obowiązywania.
2. *Ubezpieczony* może złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu *Umowy* ustnie za pośrednictwem *Infolinii MetLife* lub pisemnie, wysyłając je na adres *MetLife*. Oświadczenie o wypowiedzeniu *Umowy* powinno zawierać co najmniej: imię i nazwisko *Ubezpiezonego*, numer PESEL oraz numer *Polisy*.
3. Wypowiedzenie *Umowy* jest skuteczne i ochrona ubezpieczeniowa wygasa z końcem *okresu rozliczeniowego*, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało zgłoszone na *Infolinii MetLife* lub wpłynęło do *MetLife*.

Artykuł 12. Wygaśnięcie Umowy

1. *Umowa*, a wraz z nią ochrona ubezpieczeniowa, wygasa lub nie jest przedłużana w każdym z następujących przypadków:

- a) z powodu nieopłacenia *składki*, zgodnie z Artykułem 6 punkt 6,
 - b) w dniu śmierci *Ubezpieczonego*,
 - c) z dniem odstąpienia od *Umowy*, zgodnie z Artykułem 10,
 - d) z końcem *okresu rozliczeniowego*, w którym zostało złożone wypowiedzenie *Umowy*, zgodnie z Artykułem 11,
 - e) z końcem *okresu rozliczeniowego*, w którym *Ubezpieczony* ukończył 70. rok życia,
 - f) z końcem *okresu rozliczeniowego*, w którym *Ubezpieczony* przestał być *Abonentem Operatora*.
2. W przypadku wyboru Pakietu odpowiednio Duet lub Rodzina poza zdarzeniami wskazanymi w punkcie 1 powyżej ochrona ubezpieczeniowa w zakresie zdrowia *Małżonka* lub *Partnera* wygasa z chwilą wystąpienia pierwszego ze wskazanych poniżej zdarzeń:
 - a) w dniu śmierci *Małżonka* lub *Partnera*,
 - b) z końcem miesiąca, za który opłacono ostatnią wymagalną *składkę* przed powiadomieniem *MetLife* o zmianie pakietu ubezpieczenia na Rodzic lub Solo,
 - c) z końcem miesiąca, za który opłacono ostatnią wymagalną *składkę* przed powiadomieniem *MetLife* o ustaniu małżeństwa/partnerstwa.
 3. W przypadku wyboru Pakietu odpowiednio Rodzic lub Rodzina poza zdarzeniami wskazanymi w punktach 1 i 2 powyżej ochrona ubezpieczeniowa w zakresie zdrowia *Dziecka* wygasa z końcem miesiąca, za który opłacono ostatnią wymagalną *składkę* przed powiadomieniem *MetLife* o zmianie pakietu ubezpieczenia na Duet lub Solo.

Artykuł 13. Reklamacje i mediacja

1. *Ubezpieczony* lub uprawniony z *Umowy* może złożyć *reklamację* do *MetLife* za pośrednictwem *MetLife Polska*:
 - a) pisemnie na adres: MetLife, Skrytka pocztowa nr 25, 26-614 Radom,
 - b) na adres e-mail: kontakt@metlife.pl,
 - c) telefonicznie: +48 791 100 410 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora).
2. *MetLife* poinformuje składającego *reklamację* o jej otrzymaniu w terminie 7 dni kalendarzowych.
3. Każda *reklamacja* złożona zgodnie z punktem 1 powyżej będzie rozpatrywana niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, kiedy nie będzie możliwe rozpatrzenie *reklamacji* i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w punkcie 3 powyżej, odpowiedź będzie przesłana nie później niż w terminie 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania *reklamacji*. W takiej sytuacji *MetLife* poinformuje niezwłocznie składającego *reklamację* o przyczynie opóźnienia, okolicznościach, które dodatkowo musi ustalić, oraz przewidywanym czasie udzielenia odpowiedzi.



WYJAŚNIENIE: Skomplikowane przypadki to takie, w których będzie konieczne ustalenie dodatkowych okoliczności i zebranie brakujących informacji, które są niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.

5. O ile składający *reklamację* nie złoży wniosku o dostarczenie odpowiedzi pocztą elektroniczną na wskazany adres e-mail, odpowiedź na *reklamację* zostanie przekazana przez *MetLife* pisemnie, niezależnie od sposobu zgłoszenia *reklamacji*.
6. *Ubezpieczony* lub uprawniony z *Umowy* może zwrócić się w sprawie *reklamacji* do Rzecznika Finansowego w Polsce lub o udzielenie pomocy do miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta w Polsce, a także do Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Usług Finansowych i Emerytur w Irlandii (Irish Financial Services and Pensions Ombudsman). Jednakże, zgodnie z procedurą Centralnego Banku Irlandii, do Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Usług Finansowych i Emerytur w Irlandii (Irish Financial Services and Pensions Ombudsman) można zgłaszać *reklamacje* tylko w przypadku uzyskania ostatecznej odpowiedzi od *MetLife*.
7. *MetLife* zgadza się na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Rzecznikiem Finansowym w Polsce – <http://www.rf.gov.pl/> lub Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego w Polsce – <http://www.knf.gov.pl/>.

Artykuł 14. Prawo właściwe, doręczenia, właściwość sądu, sprawozdania

1. Prawem właściwym dla *Umowy* jest prawo obowiązujące w Polsce.
2. Korespondencja *MetLife* do *Ubezpieczonego* będzie wysyłana pisemnie pod ostatni wskazany adres *Ubezpieczonego*, lub w innej formie zaakceptowanej przez strony.
3. Wszelkie spory, które mogą wynikać z *Umowy* lub być z nią związane pomiędzy *MetLife* a odpowiednio *Ubezpieczonym*, uprawnionym z *Umowy* lub ich spadkobiercami, będą rozstrzygane albo przez sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej, albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby odpowiednio *Ubezpieczonego*, uprawnionego z *Umowy* lub ich spadkobierców.
4. Działalność *MetLife* podlega nadzorowi Centralnego Banku Irlandii oraz Komisji Nadzoru Finansowego.
5. Komunikacja z *MetLife* odbywa się w języku polskim.

Artykuł 15. Aktualizacja informacji



WAŻNE: Prosimy o informowanie na bieżąco o wszelkich zmianach danych osobowych Ubezpieczonego. Aktualizacja danych umożliwi terminowe dostarczanie informacji dotyczących Umowy i znacząco usprawni jej obsługę.

Ubezpieczony jest zobowiązany do niezwłocznego informowania *MetLife* o zmianach:

- a) danych kontaktowych (np. adres korespondencyjny, numer telefonu, e-mail) oraz
- b) danych identyfikacyjnych (np. nazwisko, numer PESEL).

Informacje o zmianach powinny być przekazane do *MetLife* pisemnie na adres: *MetLife*, Skrytka pocztowa nr 25, 26-614 Radom lub w innej formie zaakceptowanej przez strony.

OWU wchodzi w życie 25 maja 2020 i obowiązują dla Umów zawieranych od tej daty.

Dirk Ostijn

CEO *MetLife Europe Insurance d.a.c.*