

**GRUPOWE WARUNKI UBEZPIECZENIA ASYSTY
PRAWNEJ
DLA PACJENTÓW**

**Informacja o istotnych postanowieniach
GRUPOWYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA ASYSTY PRAWNEJ
DLA PACJENTÓW,
o których mowa w art. 17 ust. 1 ustawy
o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.**

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej grupowych warunków ubezpieczenia
Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group do wypłaty odszkodowania.	§2; §3; §4; §7; §8;
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania lub jego obniżenia.	§3; §5; §6;

Postanowienia ogólne

§ 1.

Niniejsze grupowe warunki ubezpieczenia Asysty Prawnej dla pacjentów, zwane dalej WU, regulują warunki ubezpieczenia oraz zasady udzielania przez Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group (zwane dalej Ubezpieczycielem) ochrony ubezpieczeniowej w przypadku wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową.

Definicje

§ 2.

Użyte w niniejszych WU pojęcia oznaczają:

- 1) **Asysta Prawna** – organizacja i pokrycie kosztów udzielenia pomocy prawnej świadczonej przez Przedstawiciela Ubezpieczyciela (Centrum Prawne) na zasadach wskazanych w WU, obejmująca Informację prawną oraz Poradę prawną;
- 2) **Informacja prawna** - obejmujące następujące usługi wykonywane drogą telefoniczną lub mailową:
 - a) informowanie o procedurze prawnej prowadzenia sporów prawnych i ochrony praw (informacje prawne dotyczące postępowań prawnie regulowanych);
 - b) przesyłanie drogą mailową tekstów aktualnych oraz historycznych aktów prawnych;
 - c) informowanie o kosztach prowadzenia sporów prawnych;
 - d) udzielanie informacji teleadresowych o sądach, prokuraturach, komornikach, radcach prawnych, adwokatach oraz notariuszach;
 - e) na życzenie pomoc w wyborze adwokata lub radcy prawnego do prowadzenia danej sprawy;
- 3) **Problem prawny** – zagadnienie prawne objęte zakresem ubezpieczenia, o którym mowa w § 4 ust. 1;
- 4) **Przedstawiciel Ubezpieczyciela (Centrum Prawne)** – podmiot wskazany przez Ubezpieczyciela do udzielania Ubezpieczonemu pomocy prawnej; profesjonalnie zajmujący się świadczeniem Asysty Prawnej;
- 5) **Porada prawna** – telefoniczna rozmowa o zaistniałym problemie prawnym, udzielenie informacji o powszechnie obowiązujących przepisach prawa polskiego w zakresie problemu prawnego, z którym zgłosił się Ubezpieczony wraz z zasugerowaniem sposobu postępowania w zakresie problemu prawnego ustalonego podczas konsultacji prawnej (bez analizy dokumentów);
- 6) **Ubezpieczający** – osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zawierająca umowę ubezpieczenia i zobowiązana do opłacenia składki;
- 7) **Ubezpieczony** – osoba fizyczna, na rzecz której zawarto umowę ubezpieczenia;
- 8) **Wypadek ubezpieczeniowy (zdarzenie ubezpieczeniowe)** – zaistniała w okresie ubezpieczenia potrzeba uzyskania przez Ubezpieczonego Asysty prawnej na skutek powstania problemu prawnego, przy czym problem prawny musi wystąpić w okresie ubezpieczenia.

Przedmiot ubezpieczenia

§ 3.

Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja i pokrycie kosztów udzielenia Ubezpieczonemu Asysty prawnej przez Przedstawiciela Ubezpieczyciela, o ile wypadek ubezpieczeniowy zaistniał w okresie ubezpieczenia oraz problem prawny mieści się w zakresie ubezpieczenia.

Zakres ubezpieczenia

§ 4.

1. Zakresem ubezpieczenia objęta jest Asysta Prawna, dotycząca spraw związanych z prawami pacjenta w zakresie:
 - 1) przysługujących praw pacjentowi;
 - 2) ochrony danych osobowych.

2. Świadczenie Asysty Prawnej polega na:
 - 1) Informacji prawnej;
 - 2) Poradzie prawnej.

Wyłączenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela

§ 5.

1. Zakresem ubezpieczenia nie są objęte problemy prawne:
 - 1) dotyczące sporów pomiędzy Ubezpieczonym a Ubezpieczającym, Ubezpieczycielem lub Przedstawicielem, a także pomiędzy poszczególnymi Ubezpieczonymi w ramach jednej umowy;
 - 2) zaistniałe poza okresem lub zakresem Ubezpieczenia;
 - 3) z zakresu: prawa handlowego; umów agencyjnych; funduszy inwestycyjnych; obligacji; papierów wartościowych; prawa spółdzielczego; prawa o stowarzyszeniach; prawa o związkach zawodowych; zbiorowego prawa pracy; upadłościowego i naprawczego; autorskiego; patentowego, znaków towarowych; własności intelektualnej lub przemysłowej; prasowego; fundacji; gram, zakładami, transakcjami terminowymi lub spekulacyjnymi; prawa budowlanego lub celnego; prawa karnoskarbowego lub podatkowego; prywatyzacją lub reprivatyzacją.
2. Ubezpieczyciel nie zwraca kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego celem uzyskania Asysty Prawnej, w szczególności w wypadku uzyskania Asysty Prawnej od podmiotu innego niż Przedstawiciel Ubezpieczyciela.
3. Ubezpieczyciel i Przedstawiciel Ubezpieczyciela nie ponoszą odpowiedzialności za opóźnienie lub brak możliwości udzielenia Asysty Prawnej, jeżeli jest to spowodowane strajkami, niepokojami społecznymi, zamieszkami, aktami terroryzmu, sabotażu, wojną, wojną domową, skutkami promieniowania radioaktywnego lub siłą wyższą.

Limit świadczeń

§ 6.

1. W ubezpieczeniu Asysty Prawnej Ubezpieczonemu przysługuje w okresie ubezpieczenia (12 miesięcy) możliwość skorzystania z:
 - 1) Informacji prawnej – bez limitu,
 - 2) Porady prawnej - 12 w rocznym okresie ubezpieczenia, nie więcej niż 1 w miesiącu.

Okres odpowiedzialności Ubezpieczyciela

§ 7.

1. Okres odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do danego Ubezpieczonego rozpoczyna się pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Ubezpieczony został zgłoszony do objęcia ochroną w ramach grupowej umowy ubezpieczenia pod warunkiem opłacenia składki.
2. Jeżeli w terminie 30 dni przed końcem okresu ubezpieczenia Ubezpieczony nie złoży oświadczenia woli o rezygnacji z ubezpieczenia, okres ochrony ubezpieczeniowej jest automatycznie przedłużany na kolejny 12 miesięczny, na warunkach obowiązujących w dniu automatycznej kontynuacji, bez konieczności składania nowego oświadczenia woli, pod warunkiem obowiązywania w tym okresie umowy grupowej ubezpieczenia.
3. Ustanie odpowiedzialności ubezpieczyciela w stosunku do ubezpieczonego w danym okresie ubezpieczenia następuje z dniem zrealizowania ostatniego świadczenia w ramach limitu świadczeń określonego w § 6 lub w przypadku płatności ratalnej z końcem okresu za który została opłacona składka.
4. Umowa może być w każdym czasie wypowiedziana przez Ubezpieczającego, na piśmie, z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia

rozpoczyna się pierwszego dnia miesiąca następującego bezpośrednio po miesiącu, w którym Ubezpieczyciel otrzymał oświadczenie o wypowiedzeniu.

5. Za wypowiedzenie umowy przez Ubezpieczonego uznaje się zaprzestanie przez niego opłacania składki.

Sposób postępowania w razie konieczności skorzystania z Asysty prawnej

§ 8.

1. Wiener realizuje świadczenia Asysty Prawnej przez Centrum Prawne.
2. W celu uzyskania pomocy prawnej Ubezpieczony zobowiązany jest w okresie ubezpieczenia złożyć do Przedstawiciela Ubezpieczyciela wnioski o udzielenie Asysty Prawnej, przy zastosowaniu jednej z poniższych form przekazu:
 - a) telefonicznie, pod numer telefonu **(22) 647 56 08**, czynny **od poniedziałku do piątku w dni robocze w godzinach od 9.00 do 17.00**;
 - b) pocztą elektroniczną, na adres e-mail: **wiener@asystaprawnika.pl**, czynny całą dobę.
3. Wniosek o udzielenie pomocy prawnej powinien zawierać następujące dane:
 - 1) imię, nazwisko i dane kontaktowe Zgłaszającego;
 - 2) imię, nazwisko oraz 4 ostatnie cyfry nr PESEL Ubezpieczonego;
 - 3) temat i opis problemu prawnego którego ma dotyczyć Asysta Prawna;
 - 4) określenie rodzaju i celu oczekiwanej pomocy prawnej;
 - 5) wskazanie środka przekazu, za pośrednictwem którego ma zostać udzielona pomoc prawna z podaniem odpowiednio numeru telefonu lub adresu e-mail.
4. Telefon od Ubezpieczonego odbiera bezpośrednio Prawnik Centrum Prawnego.
5. Wiener zastrzega sobie prawo do żądania od Ubezpieczonego dodatkowych informacji lub dokumentów, jeżeli są one niezbędne do weryfikacji tożsamości Ubezpieczonego lub osoby składającej wnioski o udzielenie Asysty Prawnej, a także do udzielenia Ubezpieczonemu Asysty Prawnej.
6. Asysta Prawna zostanie udzielona Ubezpieczonemu w oparciu o przedstawiony przez niego opis problemu i stan faktyczny. Jeżeli po uzyskaniu Asysty Prawnej Ubezpieczony po raz kolejny zwróci się do Centrum Prawnego z wnioskiem o udzielenie Asysty Prawnej w tej samej sprawie, podając informacje mające wpływ na wynik analizy prawnej problemu, wówczas udzielone przez Centrum Prawne świadczenie traktuje się i liczy jako nowe – kolejne świadczenie.
7. Świadczenia Asysty Prawnej udzielane są, o ile to możliwe, na bieżąco lub najpóźniej w ciągu 3 dni roboczych od daty otrzymania przez Centrum Prawne wniosku o udzielenie Asysty Prawnej, chyba że Ubezpieczony i Centrum Prawne umówili się inaczej.
8. W przypadku konieczności uzupełnienia zgłoszonej sprawy przez Ubezpieczonego o dodatkowe informacje, Asysta Prawna świadczona jest nie później niż 24 godziny robocze od chwili przesłania i uzupełnienia brakujących informacji bądź dokumentów, chyba że umówiono się inaczej.
9. W przypadku spraw zgłoszonych za pomocą wiadomości e-mail termin realizacji świadczenia wynosi do 3 dni roboczych, chyba że umówiono się inaczej.
10. Centrum Prawne zapewnia świadczenie pomocy prawnej przez Prawników w języku polskim, na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązujących na terytorium Polski.
11. Wiener nie zwraca kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego w celu uzyskania Asysty Prawnej lub świadczeń do niej zbliżonych u podmiotu innego niż Centrum Prawne.

Reklamacje i spory

§ 9.

1. Reklamację w związku z zawarciem lub wykonaniem umowy ubezpieczenia może zgłosić Ubezpieczający, Ubezpieczony lub uprawniony z tej umowy.

2. Reklamację można złożyć:
 - 1) w formie pisemnej – na adres wybranej jednostki Wiener lub osobiście;
 - 2) w formie elektronicznej (formularz reklamacyjny na stronie internetowej www.wiener.pl);
 - 3) ustnie (osobiście do protokołu lub telefonicznie).
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię, nazwisko (nazwę), adres i numer telefonu kontaktowego zgłaszającego reklamację;
 - 2) numer zgłoszenia szkody lub numer polisy;
 - 3) przedmiot reklamacji;
 - 4) uzasadnienie reklamacji, z podaniem ewentualnych dowodów.
4. Reklamacja jest rozpatrywana niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli z uwagi na szczególne skomplikowanie sprawy nie jest możliwe udzielenie odpowiedzi we wskazanym wyżej terminie, termin ten zostaje wydłużony do nie więcej niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Zgłaszający reklamację zostaje poinformowany o:
 - 1) przyczynie opóźnienia;
 - 2) okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Wiener powiadamia zgłaszającego reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, przy czym udzielenie przez Wiener odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną jest możliwe wyłącznie na wniosek klienta.
6. Zgłaszający reklamację może wystąpić do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy.
7. Spór może zostać rozstrzygnięty w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, prowadzonego przez Rzecznika Finansowego (adres strony internetowej: www.rf.gov.pl), albo postępowania przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego (adres strony internetowej: www.knf.gov.pl).
8. Zgłaszającemu reklamację przysługuje prawo dochodzenia swoich roszczeń przed sądem powszechnym. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia bądź przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
9. Wiener podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Dane osobowe

§ 10.

1. Administratorem danych osobowych Ubezpieczonych jest Wiener z siedzibą w Warszawie (02-675), ul. Wołoska 22A. Z administratorem można kontaktować się pisemnie na adres siedziby administratora, poprzez formularz kontaktowy pod adresem www.wiener.pl, lub za pośrednictwem inspektora ochrony danych - pod adresem email iod@wiener.pl. Z inspektorem ochrony danych można kontaktować się we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

2. Dane osobowe Ubezpieczonych mogą być przetwarzane w celu:
 - 1) zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia, w tym dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia PE i R (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych (dalej zwane RODO);
 - 2) ewentualnie w celu dochodzenia lub obrony przed roszczeniami związanymi z umową ubezpieczenia – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, uzasadnionym interesem administratora jest dochodzenie przez niego roszczeń lub obrona przed roszczeniami;
 - 3) ewentualnie w celu podejmowania czynności związanych z przeciwdziałaniem wypłacaniu nienależnych świadczeń i odszkodowań – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, uzasadnionym interesem administratora jest przeciwdziałanie wypłacaniu nienależnych świadczeń i odszkodowań.
3. Dane osobowe mogą być udostępnione lub przekazane podmiotom upoważnionym do pozyskania danych osobowych na podstawie szczególnych przepisów prawa, innym zakładom ubezpieczeń i zakładom reasekuracji, audytorom, a także podmiotom przetwarzającym dane osobowe w imieniu administratora (na podstawie umowy z administratorem, w zakresie przez niego wskazanym i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora), w tym podmiotom przeprowadzającym likwidację szkody.
4. Dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego ze szczególnych przepisów prawa. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Ubezpieczonemu przysługuje prawo dostępu do danych, prawo żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu administratora, przysługuje również prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych. W zakresie, w jakim dane są przetwarzane w celu zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia, przysługuje także Panu/Pani prawo do przenoszenia danych osobowych, np. w celu przekazania danych innemu administratorowi danych. Ponadto Ubezpieczonemu przysługuje również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.
5. Podanie danych osobowych jest warunkiem zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia oraz dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego (bez podania danych osobowych nie jest możliwe dokonanie oceny ryzyka ubezpieczeniowego i zawarcie umowy ubezpieczenia).

Zawiadomienia i oświadczenia

§ 11.

1. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia związane z realizacją umowy ubezpieczenia Ubezpieczający obowiązany jest składać Ubezpieczycielowi na piśmie.
2. Zawiadomienia i oświadczenia składane agentowi ubezpieczeniowemu działającemu w imieniu lub na rzecz Ubezpieczyciela uznaje się za złożone Ubezpieczycielowi.
3. W odniesieniu do zawiadomień lub oświadczeń wysyłanych listem poleconym, o dotrzymaniu określonych w warunkach terminów decyduje data stempla pocztowego.